

Pública



COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 15/2023

## PREGÃO ELETRÔNICO Nº 15/2023

**CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA DIGITAL PARA GESTÃO INTEGRADA DOS PROCESSOS DE EXCELÊNCIA, CONFORME CONDIÇÕES DESCRITAS NESTE EDITAL E SEUS ANEXOS.**

**RIO BRANCO – ACRE**

PREÂMBULO.....	3
1. DO OBJETO .....	3
2. DOS QUESTIONAMENTOS E IMPUGNAÇÃO.....	3
3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO .....	4
4. DO ACESSO AO SISTEMA ELETRÔNICO DO REDE EMPRESAS .....	4
5. DA PROPOSTA DE PREÇO .....	5
6. DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO.....	6
7. DA ABERTURA.....	8
8. DO RECURSO.....	9
9. DA HOMOLOGAÇÃO E DA ADJUDICAÇÃO .....	10
10. DA ASSINATURA DO CONTRATO/AUTORIZAÇÃO DE FORNECIMENTO .....	10
11. DAS PENALIDADES.....	10
12. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS .....	11
13. LISTA DE ANEXOS .....	11
14. ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA .....	13
16. ANEXO III – TERMO DE DECLARAÇÃO .....	97
17. ANEXO IV – MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA .....	99
18. ANEXO V – TERMO DE DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE ..	100
19. ANEXO VI – MINUTA DE CONTRATO .....	101
20. ANEXO VII – REGULAMENTAÇÃO .....	179

**PREÂMBULO**

O **SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO ACRE - SEBRAE/AC**, entidade associativa de direito privado, sem fins lucrativos, instituída sob a forma de serviço social autônomo, com sede à Avenida Ceará, n.º 3693, Bairro 7º BEC, na cidade de Rio Branco, Estado do Acre, inscrito no CNPJ/MF n.º 63.595.557/0001-32, por intermédio de sua pregoeira, designada pela Portaria n.º 074 de 06 de junho de 2023, e sua equipe de apoio, composta por integrantes da Comissão de Licitação, designados pela mesma portaria, torna público que, por intermédio do sistema eletrônico Rede Empresas, realizará licitação na MODALIDADE **PREGÃO ELETRÔNICO**, tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, regida pelo Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE, conforme Resolução CDN n.º 391/2021, por este edital e seus anexos, sob o n.º 15/2023, cujo encaminhamento das Propostas de Preço ocorrerá, em sessão pública à distância por meio da internet, mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo “Licitações”, constante na página eletrônica Sistema Rede Empresas, no endereço [www.redeempresas.com.br](http://www.redeempresas.com.br).

O pregão eletrônico será realizado em sessão pública, por meio da *internet*, mediante condição de segurança, criptografia e autenticação, em todas as suas fases, conforme diretrizes abaixo:

Entidade Promotora: Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Acre – SEBRAE/AC;

Local da realização: [www.redeempresas.com.br](http://www.redeempresas.com.br);

Término do prazo para envio de propostas: **15 de setembro de 2023 às 10:30h;**

Início da sessão de disputa de preço: **15 de setembro de 2023 às 11h;**

O edital pode ser retirado gratuitamente no Canal do Fornecedor, <https://www.scf3.sebrae.com.br/portalc/>, no site do Rede Empresas (acima indicado) ou no escritório do SEBRAE/AC.

A licitante deverá observar as datas e os horários limites acima previstos para a abertura da proposta, atentando também para a data e horário de início da disputa de preços;

Todas as referências de tempo no edital, no aviso e durante a Sessão Pública, observarão obrigatoriamente o **horário de Brasília – DF**, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

Informações adicionais poderão ser obtidas junto ao SEBRAE/AC, sala da CPL – Av. Ceará, 3693, 7º BEC, Rio Branco/Acre ou através dos telefones (68) 3216-2142, 3216-2175, 3216-2176, 3216-2205 e 3216-2100, ou e-mail: [cpl@ac.sebrae.com.br](mailto:cpl@ac.sebrae.com.br), de segunda a sexta-feira, no horário das 09:30 às 14:00 horas e das 16:00 às 19:30 horas (horário de Brasília), ou, ainda, através do endereço eletrônico <http://www.scf3.sebrae.com.br/portalc/>;

**1. DO OBJETO**

**1.1** Contratação de plataforma digital para gestão integrada dos processos de excelência, conforme condições descritas neste edital e seus anexos.

**2. DOS QUESTIONAMENTOS E IMPUGNAÇÃO**

**2.1** Questionamentos poderão ser encaminhados ao SEBRAE/AC, somente por escrito pelo e-mail [cpl@ac.sebrae.com.br](mailto:cpl@ac.sebrae.com.br), até 02 (dois) dias úteis antes da data de abertura da sessão pública.

2.1.1 Só terão validade os esclarecimentos sobre o conteúdo deste edital que forem prestados por escrito.

**2.2** Este edital poderá ser impugnado, no todo ou em parte, até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para a sessão pública de abertura e julgamento das propostas das licitantes, estabelecida no preâmbulo.

2.2.1 As impugnações deverão ser indicadas no sistema de pregão eletrônico e dirigidas à Pregoeira, devendo ser feitas por escrito no próprio sistema ou enviadas para o e-mail indicado no item 2.1.

**2.3** As respostas aos questionamentos e impugnações, alterações e comunicações serão tempestivamente divulgadas pela internet, no Canal do Fornecedor em [www.sebrae.com.br/canaldofornecedor](http://www.sebrae.com.br/canaldofornecedor) e no endereço [www.redeempresas.com.br](http://www.redeempresas.com.br).

**2.4** Não impugnado o ato convocatório, no prazo estabelecido no item 2.2, preclui toda a matéria nele constante.

### 3. DAS CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

**3.1** Poderão participar desta licitação, licitantes legalmente constituídas no país, operando nos termos da legislação vigente, cuja finalidade e o ramo de atuação estejam ligados ao objeto desta licitação.

**3.2** A participação nesta licitação implica na aceitação integral e irrestrita das condições estabelecidas no presente edital.

**3.3** É vedada a participação nesta licitação:

- a) empregado, dirigente ou membro dos Conselhos Deliberativos e Fiscais de suas respectivas unidades federativas;
- b) pessoas jurídicas que tenham em seus quadros societários ou sejam constituídas por empregado, dirigente ou membro dos Conselhos Deliberativos e Fiscais de suas respectivas unidades federativas;
- c) pessoas jurídicas que tenham assento nos Conselhos Deliberativos e Fiscais de suas respectivas unidades federativas;
  - c.1)** as vedações previstas na letra “c” não se aplicam ao Instituto Euvaldo Lodi (IEL) e aos Serviços Sociais Autônomos, nem às pessoas jurídicas integrantes da Administração Pública, Direta ou Indireta, federal, estadual ou municipal.
- d) pessoa jurídica que tenha como sócio ou titular ex-empregado, antes do decurso do prazo de 18 (dezoito) meses, contados a partir da respectiva demissão ou desligamento, exceto se os referidos sócios ou titulares forem aposentados;
- e) pessoa jurídica que tenha como sócio ou titular ex-dirigente ou ex-membro dos Conselhos Deliberativos e Fiscais, antes do decurso do prazo mínimo de quarentena de 60 (sessenta) dias, contados a partir do respectivo desligamento;
- f) que tenha sido suspensa de licitar ou contratar com qualquer uma das entidades do Sistema SEBRAE; e
- g) em processo de falência.

**3.4** O CNPJ da licitante, seja da matriz ou da filial, que deverá constar da(s) nota(s) fiscal(is)/fatura(s), deverá ser o mesmo CNPJ que a licitante utilizou no cadastramento de sua proposta econômica e participação no certame.

### 4. DO ACESSO AO SISTEMA ELETRÔNICO DO REDE EMPRESAS

**4.1** Para acesso ao sistema eletrônico os licitantes não cadastrados deverão acessar o site [www.redeempresas.com.br](http://www.redeempresas.com.br) e preencher o cadastro em “Quero Participar”.

4.1.1 O cadastro ao sistema deverá ser realizado com **antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas**, a fim de que seja concluído pela empresa gestora do sistema em tempo hábil a sua participação.

**a) Após o tempo descrito no item anterior, caso o licitante não receba a senha de acesso/confirmação, deverá informar o usuário conforme cadastrado e clicar na opção “esqueci a senha” a fim de que o sistema possa encaminhar nova senha de acesso para o e-mail fornecido durante o cadastro.**

4.1.2 Os usuários já cadastrados no sistema de compras do SEBRAE/AC ou em pregões eletrônicos anteriormente realizados não necessitarão obter novo login e senha, bastando que estejam habilitados para as transações previstas neste edital.

**4.2** O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao SEBRAE/AC, responsabilidade por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

**4.3** A chave de identificação e a senha poderão ser utilizadas em qualquer pregão eletrônico, para o qual o interessado esteja credenciado, salvo quando cancelada por solicitação do credenciado ou em virtude da suspensão do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE.

**4.4** A perda da senha ou a quebra de sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao telefone **(68) 3216-2142** ou [cpl@ac.sebrae.com.br](mailto:cpl@ac.sebrae.com.br), para imediato bloqueio de acesso.

**4.5** Para acesso ao sistema eletrônico e participação no pregão, os interessados deverão acessar o sistema no prazo definido no preâmbulo deste Edital (Recebimento das Propostas) e preencher os dados solicitados. O sistema emitirá automaticamente o comprovante de recebimento da proposta.

4.5.1 As licitantes devem observar as datas e os horários limites previstos para a proposição da proposta, atentando, também, para a data e horário de início da disputa de preços, conforme disposto no preâmbulo deste edital.

**4.6** O SEBRAE/AC não pode ser responsabilizado por eventuais danos decorrentes de problemas de ordem técnica relativos à rede internet.

**4.7** O SEBRAE/AC também não se responsabiliza por nenhum problema relacionado a falhas de comunicação ou em decorrência de qualquer problema relacionado a telecomunicações e/ou similares. É dever dos interessados na licitação acompanhar o envio/recebimento de e-mail, ficando responsável pela perda de negócios em decorrência do não cumprimento de prazos ou quaisquer outros avisos emitidos por e-mail.

## 5. DA PROPOSTA DE PREÇO

5.1.5.1 A licitante deverá apresentar o preço da proposta em campo próprio no sistema Rede Empresas, indicando o preço global dos serviços:

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valores R\$
01	Licenciamento de uso do software (NOMINATIV GESTOR)	Unidade	10	
02	Serviços de implantação e configuração	Unidade	1	
03	Integração com MS Active Directory	Unidade	1	
04	SLA – Service Level Agreement	Mensal	12	
05	Serviço técnico conforme demanda	Horas	1.000 horas	
06	Hosting de Ambiente	Mensal	12	

Total Geral R\$	
-----------------	--

**Observações:**

- a) O critério de disputa e de julgamento será o MENOR PREÇO GLOBAL.
- b) A licitante deverá preencher o campo do sistema rede empresas com seu preço global.
- c) A licitante deverá considerar duas casas decimais nos preços totais.
- d) Embora o critério de disputa seja o menor valor global, durante a análise da proposta serão observados os preços unitários.
- e) A licitante deverá considerar duas casas decimais nos preços totais.
- f) A licitante que se identificar com nome, marca, ou qualquer outro dado que identifique sua empresa, terá a proposta desclassificada.

**5.3** Após a fase de lances, a **licitante vencedora** deverá apresentar proposta final atendendo aos seguintes requisitos:

- a)** Utilizar o modelo de proposta do Anexo II do edital, redigida em língua portuguesa (salvo quanto a expressões técnicas de uso corrente) e com clareza;
- b)** apresentar preços global, em moeda nacional, constando até duas casas decimais após a vírgula;
- b.1)** o preço ofertado deverá conter todas as despesas com materiais, confecções de provas, mão-de-obra especializada, equipamentos, seguros, taxas, tributos, incidências fiscais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, encargos sociais, salários, custos diretos e indiretos e quaisquer outros encargos, quando necessários à perfeita execução do objeto da licitação.
- c)** indicar prazo de validade da proposta não inferior a 60 (sessenta) dias, contados da data marcada para o seu recebimento, ficando estabelecido que na omissão será considerado esse prazo.

**5.4** O modelo de proposta constante do Anexo II é referência para a elaboração da proposta final mencionada no item anterior.

**5.5** Serão desclassificadas as propostas que desobedecerem às condições do presente edital e que apresentem falhas que impossibilitem a sua compreensão.

<b>6. DOCUMENTOS PARA HABILITAÇÃO</b>
---------------------------------------

**6.1** O julgamento da habilitação se processará na forma prevista neste edital, mediante o exame dos documentos a seguir relacionados, os quais dizem respeito à:

**6.2 HABILITAÇÃO JURÍDICA:**

- 6.2.1 Prova de registro, no órgão competente, no caso de empresário individual;
- 6.2.2 Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado no órgão competente;
- 6.2.3 Ato de nomeação ou de eleição dos administradores, devidamente registrado no órgão competente, na hipótese de terem sido nomeados ou eleitos em separado, sem prejuízo da apresentação do documento exigido no item 6.2.2;
- 6.2.4 Em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento, expedido pelo órgão competente quando a atividade assim o exigir.

**6.3 REGULARIDADE FISCAL:**

- 6.3.1 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;
- 6.3.2 Prova de regularidade para com a Fazenda Federal (Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União e prova de regularidade relativa à Seguridade Social – INSS, Estadual e

Municipal do domicílio ou sede da licitante, com validade igual ou posterior à data prevista para a abertura desta licitação.

6.3.3 Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, com validade igual ou posterior à data prevista para a abertura desta licitação.

6.3.4 Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual ou municipal, se houver relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

6.3.5 Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal da microempresa ou empresa de pequeno porte, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis a partir do dia imediatamente posterior ao da proclamação da licitante vencedora da licitação, prorrogável por igual período, a critério do SEBRAEAC, para a regulamentação da documentação, pagamento ou parcelamento do débito e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de negativa.

6.3.6 A não-regularização da documentação, no prazo previsto no item 6.3.5, implicará decadência do direito à contratação, sendo facultado ao SEBRAE/AC convocar as licitantes remanescentes, obedecida a ordem de classificação, para a assinatura do contrato/autorização de fornecimento, ou ainda cancelar a licitação.

#### 6.4 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA OPERACIONAL:

6.4.1 A licitante interessada deve apresentar uma ou mais comprovações de que executou e/ou esteja executando serviços de disponibilização de solução tecnológica de aplicativos automatizados de processos de negócios como serviços (BpaaS) no modelo de Software como Serviço (SaaS) em computação em nuvem, com licenciamento por assinatura anual para direito de uso.

6.4.2 As comprovações serão feitas por meio de apresentação de Atestado de Capacidade Técnica em nome da licitante, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que ateste não somente a execução do serviço, mas também a qualidade e desempenho apresentados pelo licitante durante a execução.

6.4.3 Deverão constar no(s) atestado(s) de capacidade técnica em papel com timbre do emissor os seguintes dados:

- a) Nome do Contratante e da empresa contratada,
- b) Data de Início e Término dos serviços,
- c) Local de execução,
- d) Especificações técnicas dos serviços e os quantitativos executados (NÃO SERÃO ACEITOS ATESTADOS COM ESPECIFICAÇÕES GENÉRICAS); e
- e) Informação sobre o bom desempenho dos serviços.

6.5. Faculta-se ao SEBRAE/AC o direito de verificar a veracidade do atestado emitido a favor da empresa interessada;

6.6. Poderá, como parte da comprovação da capacidade técnica, ser exigido da melhor colocada uma verificação de amostra do objeto, que será disciplinada pelos seguintes critérios:

6.6.1. Conforme Acórdão nº 2763/13 – TCU, será executado PoC (Prova de Conceito), onde será disponibilizado acesso que permitirá a UTI (Unidade de Tecnologia da Informação) acessar e testar o desempenho e a eficiências das soluções tecnológicas apresentadas;

6.6.2. A Prova de Conceito deverá ser dirigida em tempo real por especialista indicado pela licitante, caso seja necessário e a pedido do pregoeiro no próprio chat.

6.6.3. A PoC ocorrerá em data e horário informado via chat, com prazo máximo de 02 (dois) dias úteis para preparação do ambiente;

6.6.4. A não apresentação no horário estabelecido acarretará a desclassificação do licitante

6.6.5. Todas as especificações técnicas descritas e solicitadas acima, assim como quaisquer outras que venham a ser contempladas na plataforma ofertada, deverão ser comprovadas através de documentação técnica detalhada, no certame licitatório, para análise da equipe técnica da Tecnologia da do SEBRAE/AC.

6.6.7. Dentre as documentações técnicas a serem apresentadas, solicita-se minimamente as seguintes: requisitos de compatibilidade com sistema operacional, requisitos de compatibilidade com bancos de dados, requisitos técnicos da plataforma, manual contendo os métodos das integrações disponíveis na referida plataforma.

6.6.8. O SEBRAE/AC reserva-se o direito de conferir as informações prestadas, após a escolha da classificada prévia no certame licitatório, por meio de prova conceito em plataforma de homologação (disponibilizada pela classificada), com o objetivo de realizar a validação das informações prestadas nos documentos citados acima.

6.6.9. Somente após a validação das comprovações das qualificações técnicas, será emitido um parecer da equipe da Tecnologia da informação comunicando a plataforma vencedora.

**.6.5 TERMO DE DECLARAÇÃO:** Apresentado conforme o modelo do ANEXO X, o qual a licitante declara ter conhecimento de todas as condições do instrumento convocatório, bem como manifesta a sua concordância quanto aos termos do edital.

#### **6.6 QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA- FINANCEIRA**

6.6.1 Certidão negativa de pedido de falência ou recuperação judicial, expedida na sede da pessoa jurídica;

6.6.2 Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício fiscal, ou balanço de abertura no caso de empresa recém-constituída, que comprovem a situação financeira da licitante, através do cálculo de índices contábeis previstos no instrumento convocatório;

6.6.3 A licitante deverá comprovar através seu balanço, que possui Patrimônio Líquido igual ou superior a 10% do valor de sua proposta;

**6.7** A licitante deverá encaminhar os documentos em um único arquivo PDF;

**6.8** A licitante vencedora deverá enviar os documentos acima, nos termos e prazos definidos no item 7 deste edital.

## **7. DA ABERTURA**

**7.1 Sessão Pública:** Após a abertura eletrônica das propostas, no horário previsto neste edital, a Pregoeira iniciará a sessão pública do pregão eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas pelo item, passando a avaliar a aceitabilidade dessas propostas.

7.1.1. A Pregoeira analisará as propostas de preços encaminhadas, desclassificando aquelas que não estiverem em consonância com o estabelecido pelo edital.

7.1.1.1 Da decisão que desclassificar a proposta de preços somente caberá pedido de reconsideração, a ser apresentado exclusivamente no sistema Rede Empresas, acompanhado da justificativa e suas razões.

7.1.1.2 A Pregoeira decidirá e disponibilizará a decisão no sistema para acompanhamento em tempo real pelos licitantes.

7.1.1.3 Da decisão relativa ao pedido de reconsideração não caberá recurso.

7.1.2 Aberta a etapa competitiva, os representantes das proponentes deverão estar conectados ao sistema para participar da sessão de lances. A cada lance ofertado o participante poderá visualizar seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.



7.1.3 As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e regras de aceitação estabelecidas neste edital. Somente serão aceitos lances cujos valores forem inferiores ao último lance do próprio licitante, registrado no sistema.

7.1.4 Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

7.1.5 Durante o transcurso da sessão pública, os participantes poderão ter acesso em tempo real ao menor lance registrado. O sistema não identificará os autores dos lances aos demais participantes.

7.1.6 A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de **10 (dez) minutos com prorrogação automática**. Encerrado este prazo o sistema eletrônico emitirá aviso de que terá início prazo aleatório de até **30 (trinta) minutos** para o término da fase de lances, findo o qual estará automaticamente encerrada a recepção de lances.

7.1.6.1 A Pregoeira poderá a qualquer momento solicitar esclarecimentos quanto às propostas apresentadas quando julgar necessário.

7.1.7 O sistema informará a proposta de menor preço imediatamente após o encerramento da etapa de lances.

7.1.8 Encerrada a etapa de lances, o sistema divulgará a nova grade ordenatória, contendo a classificação final, em ordem crescente de valores.

7.1.9 Ordenados os lances em forma crescente de preço, a pregoeira determinará ao autor do lance classificado em primeiro lugar que encaminhe os documentos necessários à comprovação de sua habilitação nos termos abaixo.

**7.2** O prazo máximo para envio da documentação será de 03 (três) horas, contado a partir da convocação da Pregoeira no sistema rede empresas ou para o e-mail [cpl@ac.sebrae.com.br](mailto:cpl@ac.sebrae.com.br), dos seguintes documentos:

- a) Proposta de Preço (ANEXO II) adequada ao último lance, em conformidade com o Item 5.
- b) Termo de Declaração, conforme ANEXO III.
- c) Declaração de microempresa ou empresa de pequeno porte, nos termos do ANEXO V, ou outro documento que comprove esta condição.
- c.1) Caso ocorra falsidade da declaração prestada objetivando usufruir dos benefícios da Resolução CDN nº 294/2018, caracteriza-se o crime previsto no artigo 299 do Código Penal, sem prejuízo do enquadramento em outras figuras penais e da aplicação de sanção prevista neste edital.
- d) **Documentos de habilitação** constantes no **item 6**, sob pena de inabilitação.

**7.3** Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se a licitante desatender às exigências para habilitação, a Pregoeira poderá examinar a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação nos termos dos itens anteriores observadas a ordem de classificação e, assim, sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda o edital.

**7.4** Constatado o atendimento das exigências fixadas neste edital, a licitante será declarada vencedora do certame

**7.5** A pregoeira poderá, a qualquer momento, a fim de esclarecer a veracidade de documentos, solicitar a entrega dos originais dos documentos acima relacionados.

## 8. DO RECURSO

**8.1** Dos resultados da fase de julgamento das propostas e de habilitação caberão recursos fundamentados, dirigidos à autoridade competente indicada no instrumento convocatório, por intermédio da comissão de licitação, por escrito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis e, nas modalidades convite e pregão, 2 (dois) dias úteis, pelo licitante que se julgar prejudicado.

§ 1º No pregão eletrônico o recurso deverá ser apresentado em campo próprio do sistema eletrônico.

§ 2º O licitante que puder vir a ter a sua situação efetivamente prejudicada em razão de recurso interposto poderá sobre ele se manifestar no mesmo prazo recursal, que correrá da comunicação da interposição do recurso, salvo no caso de pregão eletrônico, que começará a fluir, automaticamente, do fim do prazo recursal.

8.2 Os recursos serão julgados pela autoridade competente ou por quem esta delegar competência no prazo de até 10 (dez) dias úteis, contados da data final para sua interposição ou, quando for o caso, daquela prevista para a manifestação do § 2º, do art.25.

Parágrafo único. O provimento de recursos pela autoridade competente somente invalidará os atos insuscetíveis de aproveitamento.

8.3 Os recursos terão efeito suspensivo.

#### **9. DA HOMOLOGAÇÃO E DA ADJUDICAÇÃO**

9.1 A Pregoeira, após o encerramento da sessão, se houver renúncia ao direito de recurso, ou após o julgamento do(s) mesmo(s), caso sejam interpostos, ou após o decurso do prazo para interposição de recurso, encaminhará os autos à Superintendência do SEBRAE/AC, para que concordando com o pleito, homologue e adjudique o objeto à licitante vencedora.

#### **10. DA ASSINATURA DO CONTRATO**

10.1 As obrigações decorrentes desta licitação serão formalizadas através de CONTRATO, conforme minuta disposta no ANEXO VI.

10.2 O prazo para assinatura do CONTRATO será de 05 (cinco) dias úteis, contados da data do recebimento do documento.

10.3 Não sendo assinado o CONTRATO nos prazos estabelecidos acima, ficará a licitante sujeita às penalidades previstas neste edital.

10.4 Farão parte integrante do CONTRATO o presente edital e seus anexos, bem como os documentos constantes do processo e que tenham servido de base para a presente licitação.

#### **11. DAS PENALIDADES**

11.1 A prática de ilícitos em quaisquer das fases do procedimento licitatório implicará na desclassificação da licitante e na aplicação das penalidades estipuladas neste edital e na legislação.

11.2 Até a assinatura do CONTRATO, a licitante vencedora poderá ser desclassificada, se o SEBRAE/AC tomar conhecimento de fato, superveniente ou não, desabonador à sua habilitação jurídica, regularidade fiscal, qualificação econômico-financeira e qualificação técnica.

11.3 A recusa injustificada em assinar o CONTRATO ou devolver o instrumento equivalente, dentro do prazo fixado no item 10, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida, acarretando a perda do direito à contratação, podendo culminar na aplicação das seguintes penalidades:

11.3.1 Advertência

11.3.2 Suspensão do direito de licitar ou contratar com o Sistema SEBRAE, por prazo não superior a dois anos.

11.4 Para aplicação das penalidades aqui previstas, a licitante será notificada para apresentação de sua defesa, no prazo de cinco dias úteis, contados da notificação.

## 12. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**12.1** O SEBRAE/AC não se responsabiliza pelo conteúdo e autenticidade de cópias deste edital obtidas através de terceiros.

**12.2** Ao SEBRAE/AC fica reservado o direito de adiar ou suspender os procedimentos licitatórios, dando conhecimento aos interessados.

**12.3** O SEBRAE/AC poderá, até o momento da assinatura do CONTRATO, cancelar a licitação ou desistir da contratação do objeto proposto, no seu todo ou em parte, desde que justificado, sem que caiba qualquer direito de indenização às licitantes.

**12.4** Havendo recusa na assinatura do CONTRATO pelo primeiro colocado, poderá ser convocado o segundo colocado ou remanescentes, respeitada a ordem de classificação, ou ainda, cancelar a licitação.

**12.5** É facultada à Pregoeira do SEBRAE/AC ou à autoridade superior, em qualquer fase da licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, caso em que poderão ser suspensos os procedimentos licitatórios até a realização da diligência, vedada a inclusão posterior de documentos que deveriam constar originariamente da proposta e documentação para habilitação.

**12.6** A Pregoeira poderá solicitar parecer de técnicos pertencentes ao quadro de pessoal do SEBRAE/AC ou, ainda, de pessoas físicas ou jurídicas estranhas a ele, para orientar suas decisões.

**12.7** O Foro da Comarca de Rio Branco, Estado do Acre, é competente para conhecer e julgar as questões decorrentes da presente licitação.

Rio Branco - Acre, 28 de agosto de 2023.

**Janaina Feitosa Pinheiro**  
Pregoeira do SEBRAE/AC

## 13. LISTA DE ANEXOS

**14. ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA**

**15. ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA**

**16. ANEXO III – TERMO DE DECLARAÇÃO**

**17. ANEXO IV – MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA**

Pública



**COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO**



**PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 15/2023**

**18. ANEXO V – TERMO DE DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

**19. ANEXO VI – MINUTA DE CONTRATO**

**20. ANEXO VII – REGULAMENTAÇÃO**

**21. ANEXO VIII – MANUAL DO FORNECEDOR**

## 14. ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

## TERMO DE REFERÊNCIA

Rio Branco/Acre, 14 de julho de 2023.

## 1. OBJETO

- 1.1. Contratação de plataforma digital para gestão integrada dos processos de excelência, conforme condições descritas neste edital e seus anexos.

## 2. JUSTIFICATIVAS

- 2.1. Desde sua criação, o SEBRAE/AC é desafiado a reinventar-se para atender as demandas que sua atividade exige. Em um mundo onde inovação e velocidade são exigências cada vez mais complementares e essenciais nas organizações, a área de Tecnologia da Informação (TI), acaba assumindo parte do compromisso de produzir soluções com qualidade, de forma inovadora e dentro de prazos e orçamentos desafiadores, buscando sempre o alinhamento com os objetivos estratégicos do SEBRAE/AC, bem como buscando a economicidade nos novos e antigos processos existentes.
- 2.2. O processo de aprimoramento passa, necessariamente, pela modernização dos instrumentos e equipamentos de tecnologia da informação e comunicação que favoreçam a produtividade no trabalho e a agilidade do acesso e disponibilização da informação. No entanto, apesar dos esforços empreendidos pelo SEBRAE/AC, o quadro atual apresenta problemas e desafios de infraestrutura que impactam na produtividade e desempenho da organização.
- 2.3. O Sistema SEBRAE/AC busca construir caminhos para as mudanças, alicerçada em três eixos estruturantes: o primeiro, que inclui o Modelo de Negócios, com as Operações e os Processos; o segundo, que inclui as Pessoas, a Cultura e a Estrutura Organizacional; e o terceiro, que inclui a Tecnologia da Informação e a Gestão dos Dados.
- 2.4. É notável que em cada um dos eixos estruturantes a infraestrutura de TI é fundamental para proporcionar o resultado alcançado. Fala-se em operações, estrutura organizacional e tecnologia e gestão de dados.
- 2.5. Considerando que a informação é matéria-prima básica das áreas de negócio e os investimentos na área de TI são estratégicos, impõe-se a contratação de uma empresa capaz de fornecer uma **Plataforma Digital para Gestão Integrada dos Processos de Excelência**, de maneira eficaz atendendo as necessidades da organização de forma imediata e tempestiva, a referida plataforma deverá possuir diversos módulos de apoio tanto as áreas técnicas quanto às áreas administrativas e ser capaz de integrar ao sistema de atendimento do SEBRAE/AC bem como seu ERP e demais sistemas existentes e futuros que apoiem a gestão da corporação.

## 3. OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

- 3.1. A contratação em curso buscará atender às necessidades operacionais com maior agilidade e qualidade com base em demandas existentes que dependem de um sistema desta natureza, viabilizando o alcance dos objetivos estratégicos, cujos resultados refletem para a alta administração.

#### 4. DOS RESULTADOS ESPERADOS

4.1. Com a contratação o SEBRAE/AC passa a ter os benefícios esperados:

- a) Sistema integrado de gestão, robusto, moderno, flexível e altamente customizável para as necessidades do SEBRAE/AC disponível em plataforma Web e Mobile (Android e IOS) proporcionando:
- b) Eliminação de processos físicos, uma vez que o sistema tornará a contratação e o credenciamento praticamente 100% digital;
- c) Redução dos controles manuais a partir da automatização de etapas do processo e a inserção de painéis digitais de monitoramento;
- d) Melhoria dos processos de avaliação do cliente e de gestão de ocorrências;
- e) Inteligência de dados por meio de dashboards customizados para a Gestão do SEBRAE/AC;
- f) Atividades e designação de trabalho de forma clara e objetiva, permitindo a redução de custos com erros e retrabalhos;
- g) Processos padronizados para promover a conformidade e a execução dos trabalhos na distribuição de tarefas;
- h) Aumento na confiabilidade das informações para gestão;
- i) Integração das informações com o ERP RM do SEBRAE/AC; e
- j) Rastreabilidade da operação em tempo real e remoto pelo uso dos recursos digitais aumentando a performance da gestão dos serviços tecnológicos.

#### 5. DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÕES DE EXECUÇÃO

##### Planilha de Descritivo x Quantidade

Item	Descrição	Unidade	Quantidade
01	Licenciamento de uso do software (NOMINATIVA GESTOR)	Unidade	10
02	Serviços de implantação e configuração	Unidade	1
03	Integração com MS Active Directory	Unidade	1
04	SLA – Service Level Agreement	Mensal	12
05	Serviço técnico, conforme demanda	Horas	1.000 horas
06	Hosting de Ambiente	Mensal	12

**5.1. Licença de Uso do software Nominativa (GESTOR)** – O usuário do perfil GESTOR terá total acesso aos módulos, ou seja, terá por padrão acesso a todos os menus e funcionalidades dos módulos. Este perfil deverá permitir ao usuário realizar tarefas de gestão, tais como, analisar, aprovar, homologar, recursos de design (recursos de modelagem). O número de licenças é calculado de acordo com o número de usuários ativos que serão cadastrados na base de dados. Usuários inativos não serão considerados na contagem de licenças;

**5.1.1.** Juntamente com a licença tratada no subitem anterior, será disponibilizado Licença de Uso de Software Simultânea Ilimitada (APOIO).

**5.1.2. Licença de Uso do Software Simultânea Ilimitado (APOIO)** – O usuário do perfil APOIO terá acesso de execução aos módulos, ou seja, terá por

padrão acesso aos menus e funcionalidades de execução dos módulos. Este perfil deverá permitir ao usuário realizar tarefas de apoio a gestão, tais como, analisar, aprovar, homologar e demais recursos de execução de tarefas. Acesso simultâneo ilimitado. O número de licenças é de uso concorrente, ou seja, um número ilimitado de usuários pode ser cadastrado na base de dados.

**5.2. Serviços de Implantação e configuração** – Serviços especializados de consultoria que devem proporcionar o melhor resultado em otimização de processos, desempenho das soluções, capacitação dos usuários assim como todo o apoio nas etapas de implantação do projeto.

**5.3. Integração com MS Active Directory** - A integração com o Active Directory elimina a necessidade de cadastro e manutenção manual das informações administrativas, ou seja, aquelas ligadas aos usuários, áreas e funções (estrutura organizacional). Os processos ligados à atualização, desativação e inclusão destas informações são todos configurados para ocorrerem de forma automática e em sincronia com as mudanças efetuadas no Active Directory.

**5.4. Serviços de Suporte Corporativo – SLA** – O serviço de suporte deve oferecer um atendimento remoto prioritário e com mobilização de profissionais com diferentes especialidades. Deve atender de forma corporativa para processos críticos que requerem alta disponibilidade, confiabilidade e eficácia operacional.

- **Acesso as correções de produto (bug fixes):** Direito de acesso aos pacotes de correção (updates) dos produtos;
- **Acesso as melhorias de produto (novas versões):** Direito de acesso sobre as novas versões (upgrades) dos produtos que venham a contemplar inovações em requisitos funcionais, tecnológicos e ergonômicos distribuídos em toda a plataforma;
- **Acesso à base de conhecimento de suporte (FAQ):** Para auxiliar no processo de correção de problemas e ou dúvidas, com direito de acesso aos registros publicados em nas bases de conhecimentos;
- **Suporte à manutenção corretiva ilimitada dentro do ciclo de vida do produto:** Deverá prover acesso ilimitado ao suporte, para reportar e solucionar problemas no produto, que estiverem dentro do ciclo de vida do produto;
- **Sistema de chamados online para registro e acompanhamento dos chamados:** Deverá prover acesso à sistema de chamados online, para abertura de chamados e acompanhamento dos tickets em aberto ou fechados, em regime de 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- **Analista técnico de suporte personalizado por conjunto de módulos:** A empresa deverá designar um ou mais analistas de suporte técnico, que serão os centralizadores dos atendimentos a determinados conjuntos de componentes. O cliente deverá ser atendido sempre pela mesma equipe de analistas, gerando conhecimento do ambiente do cliente;
- **Assistência técnica de emergência através de acesso remoto:** A empresa deverá prover ação emergencial realizada sobre incidentes, através de um acesso remoto ao servidor de

<p>Pública</p> 	<p><b>COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO</b></p>	
	<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 15/2023</b></p>	

aplicações do cliente onde a plataforma estiver instalada, visando a realizar manutenções preventivas e/ou corretivas.

**Tabela descritiva de SLA (severidade x tempo de resposta)**

Severidade	Tempo de Resposta / Interação
<b>Nível 1</b>	4 horas
<b>Nível 2</b>	8 horas
<b>Nível 3</b>	16 horas
<b>Nível 4</b>	24 horas

**Níveis de Severidade do Suporte**

Segue abaixo os níveis de severidade x tempos de resposta e as ações, que devem ser tomadas para resolver seu problema são baseados na determinação do impacto que o incidente técnico reportado terá sobre seu negócio.

Nível de Severidade	Definição
<b>Nível 1 Crítico</b>	<p>Principal funcionalidade indisponível. O problema resulta em interrupções extremamente sérias no sistema de produção.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema travado/indisponível;</li> <li>• Perda de dados;</li> <li>• Erro que impede a utilização do sistema.</li> </ul>
<b>Nível 2 Alto</b>	<p>Funções principais severamente degradadas. O problema resulta em interrupções sérias nas operações normais do sistema, impactarão negativamente nas instalações de toda a organização, <i>deadlines</i> urgentes ou em risco.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema lento por conta do software;</li> <li>• Desconfiguração de telas;</li> <li>• Inconsistência na exibição dos dados (por bug no software);</li> <li>• Erro que dificulta, mas não impede a utilização do sistema (A operação alternativa dura pelo menos o dobro do tempo da operação normal).</li> </ul>
<b>Nível 3</b>	Solicitação de suporte padrão.



<b>Moderado</b>	<p>O problema causa interrupções isoladas ou aleatórias nas operações normais.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inconsistência na exibição dos dados (controle não previsto no software ou utilização simultânea de uma mesma informação).</li> </ul>
<b>Nível 4 Mínimo</b>	<p>Sem questões urgentes. O problema resulta em interrupções mínimas ou mesmo não interrupções nas operações normais (sem impacto nos negócios).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Qualquer erro que não impeça a utilização do software;</li> <li>Necessidade de alteração na configuração do software.</li> </ul>

Os tempos de respostas especificados neste quadro correspondem ao tempo de atenção/interação, e serão considerados em dias/horas úteis, conforme horário comercial especificado em contrato;

#### Horário de atendimento

O horário de atendimento deverá ser de segunda a sexta-feira das 08:00 às 18:00 (horário de Brasília), exceto em feriados nacionais.

**5.5. Serviço Técnico (Banco de Horas)** – O serviço técnico especializado será utilizado sempre que houver a necessidade de repensar a utilização da solução contratada dentro da organização. Como cenários típicos podemos mencionar: análise de novos processos de negócio a serem suportados pela aplicação, acompanhamento aos usuários em novos processos, diagnóstico da adequação da configuração atual da aplicação com relação à realidade do cliente, estudos de viabilidade de mudanças.

**5.6. Hosting de Ambiente:** Serviços sob demanda em Cloud Computing, em um ambiente totalmente seguro, proporcionando agilidade e alta disponibilidade no acesso aos recursos integrados do sistema. Os serviços de hosting deverá disponibilizar para os clientes toda a infraestrutura de servidores necessários para a implementação da Solução. Os dados e a aplicação deverão ficar hospedados em ambiente de alta segurança e disponibilidade. Através da internet, os usuários possam acessar as aplicações como se elas estivessem instaladas no ambiente de TI do cliente.

Tipo de Hospedagem	Dedicado
Ambiente de produção	✓
Ambiente de teste	✓
Atualização da solução	Por solicitação de horários pelo contratante <sup>(1)</sup>
Servidor de aplicação	Dedicado
Servidor de banco de dados	Compartilhado
Espaço em disco <sup>(2)</sup>	200 Gb 150 Gb para Diretório Controlado

	50 Gb para Banco de Dados
Qtde usuários simultâneos <sup>(3)</sup>	50

(✓) Item incluso.

<sup>(1)</sup> Por solicitação e aprovação de horários pela contratante, em janelas técnicas disponíveis.

<sup>(2)</sup> O espaço em disco inicial contratado é de 200Gb podendo ser expansível até 1Tb. O SEBRAE/AC se responsabilizará pelo pagamento do espaço adicional conforme política da empresa.

<sup>(3)</sup> Quantidade de usuários simultâneos no ambiente que poderá ser diferente do licenciamento contratado. Quando houver incremento nas licenças ou aumento no uso do Hosting, deverá ser incrementada a quantidade de usuários do Hosting de acordo com os valores da política comercial vigente.

### 5.7. Descrição dos Módulos da Solução

#### • MÓDULO PLANO DE AÇÃO

O "5W2H" (termo em inglês) é uma ferramenta para a elaboração de planos de ação que, em sua simplicidade, objetividade e orientação para a ação, tem sido amplamente utilizada na Gestão de Projetos, na Análise de Negócios, no Plano de Desenvolvimento de Negócios, no Planejamento Estratégico e outras disciplinas de gestão. Sua estrutura força a considerar todos os aspectos da situação e o guia básico para sua implementação inclui uma forma sintética que responde às seguintes questões:

Questionamentos	Tipos	Descrições
What – Qual? O que?	Assunto	Qual ação deve ser tomada? O que exatamente deve ser feito?
Why – Por quê?	Objetivo	Por que esta ação está sendo definida? Por que ela é importante?
Where – Onde?	Local	Onde está ação será implementada?
When – Quando?	Sequência	Quando será iniciada a implementação desta ação? Quando ela deve ser concluída?
Who – Quem?	Responsável	Quem será responsável por executar esta ação?
How – Como?	Método	Como esta ação será implementada?
How much – Quanto custa?	Custo	Quanto custará implementar esta ação?

### Recursos

#### Configuração

- Cadastramento de campos personalizados, checklists, equipes, roteiros de responsáveis, máscara de identificação, categorias de atividades e de planos de ação;
- Realizar a manutenção de ações e planos de ação em andamento.

#### Gestão

- Permitir a criação de uma ou mais ações necessárias para atingir um resultado;
- Realizar planejamento de ações com a ferramenta 5W2H;

- Gerar Gráfico de Gantt com configuração de dependência entre a execução das ações;
- Permitir a criação de planos de ação a partir de modelos pré-configurados (*templates*);
- Realizar a manutenção das ações pelos responsáveis para controlar os desvios entre o que foi planejado e executado.

**Consulta**

- Portal de atividades;
- Minhas atividades;
- Atividades da minha equipe;
- Realizar o acompanhamento de Plano de Ações;
- Realizar o acompanhamento de Atividades;
- Gerar gráficos de Gantt, barras, barras horizontais, Pareto e pizza;
- Emitir relatórios e gráficos personalizados, através de interface com o módulo de Análises.

- **MÓDULO ANÁLISES**

O Módulo de Análises deve permitir que qualquer um se conecte facilmente com dados, visualize e crie visões interativas e compartilháveis. Deve ser possível identificar tendências e padrões de comportamento de uma massa de dados que aparentemente parecia ser indecifrável. Deve ser possível organizar e ordenar seus dados, realizar comparações, e extrair informações relevantes que podem ser de uso inestimável para a organização.

A solução deve permitir que os usuários façam muito mais com dados existentes. Qualquer usuário pode combinar facilmente uma fonte de dados, não importa o tamanho ou complexidade, em uma única visão. O Analítico deve indexar e compreender as relações entre todos os valores incorporados aos dados, para que possam ser explorados em qualquer direção que a intuição do usuário tome, identificando rapidamente insights antes ocultos. Não há modelos de dados ou consultas predefinidas para limitar as possibilidades.

O Analítico também deve funcionar como uma camada de apresentação integrada, robusta e flexível para todos os recursos dos demais módulos da solução, incluindo, estatísticas, análises preditivas, consultas, comparações etc. Os resultados devem ser publicados em dashboards interativos proporcionando análises visuais em tempo real para todos.

**Recursos**
**Relatórios**

- Gerar gráficos e tabelas drill down;
- Possuir diversas variedades de gráficos;
- Permitir que as informações possam ser exportadas para Excel;
- Permitir que gráficos possam ser exportados para PNG e outros formatos;
- Permitir regras para realce das células;
- Permitir customização do estilo e formato das células;
- Emitir relatórios online (uso de portais).

**Análise**

- Realizar drill down e roll up (desdobramento da informação e agrupamento novamente);

- Possuir operações de rotacionar, slice and dice (flexibilidade para obter a informação);
- Realizar a aplicação OLAP (Online Analytical Processing);
- Não haver limite para cruzamento de informações (linhas x colunas);
- Possuir recurso de arrastar e soltar para elaboração do cubo;
- Realizar cálculo automático da sumarização dos agrupamentos. Suporta SUM, MAX, MIN, AVG e COUNT como padrão;
- Realizar cálculo automático dos totais por linha e coluna;
- Possuir recursos analíticos como ranking, filtro, ordenação, agrupamento, etc.;
- Ter perfil por usuário.

#### Integração de Dados

- Extrair dados de sistemas ERP, outras aplicações de negócio, banco de dados relacionais e arquivos;
- Suportar múltiplas fontes de dados e múltiplos tipos de arquivos de forma simples com a utilização de Wizards;
- Ter a capacidade da fonte de dados pode se utilizar de múltiplas tabelas em um SQL Join;
- Oferecer uma infraestrutura com interface, metadado, codificação e servidor unificados;
- Possuir configurações de segurança para cada análise;

#### • MÓDULO AUDITORIA

O módulo de Auditoria deverá apoiar a organização a gerenciar a ampla faixa de atividades, dados e processos relacionados com as auditorias em um ambiente único e abrangente. Deve proporcionar a flexibilidade de suportar todos os tipos de auditoria, incluindo auditorias internas, operacionais, de TI, de fornecedores, de riscos/controles e auditorias da qualidade. O sistema também deve oferecer funcionalidades para gerenciar o ciclo de vida completo de uma auditoria – incluindo planejamento, agendamento, preparação, desenvolvimento de planos de auditoria padrão e *checklists*, coleta de dados, execução, relatórios e monitoramento.

O módulo de Auditoria também deve oferecer recursos avançados, como workflows flexíveis para não conformidades, monitoramento do tempo de execução, notificações e alertas através de e-mail e metodologias de gestão de riscos, permitindo as organizações implementarem as melhores práticas para a execução de auditorias eficientes, e garantindo a integração do processo de auditoria com o sistema de gestão de riscos e conformidade.

Contemplar todos os controles requeridos para atender aos requisitos de regulamentos internacionais relacionados com responsabilidade social, governança, qualidade, meio ambiente, saúde e segurança. Entre eles estão: ISO 26000, ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 19011, ISO 13485 e FDA.

#### Recursos

- Possuir capacidade de armazenamento e gestão de todos os dados relacionados a auditorias em um sistema seguro e centralizado;
- Possuir gestão facilitada e efetiva de múltiplas auditorias, auditores e tipos de auditoria;
- Possuir capacidade de agendamento de auditorias futuras;

- Possuir a capacidade de agendamento de auditores conforme suas certificações (auditor líder);
- Ter a possibilidade de relacionar atividades de auditoria com atividades de controle e riscos;
- Ter amplo escopo de auditorias, incluindo processos, áreas/departamentos, produtos, ativos, projetos e controles;
- Possuir entrada simplificada de tarefas de auditoria (planilhas, recomendações e planos de ação);
- Permitir ao time operacional visualizar recomendações e planejar planos de ação;
- Permitir aos auditores monitorarem os planos de ação;
- Ter atribuições de atividades do plano de auditoria são feitas automaticamente após sua configuração;
- Ter o envio automático de notificações aos usuários com escalonamento para seus gestores;
- Capacidade de download de checklists de auditoria de requisitos para trabalhar off-line;
- Capacidade de investigação completa com análise de causa passo a passo;
- Permitir anexar arquivos eletrônicos ou documentos relacionados ao processo de auditoria;
- Permitir incluir evidências, incidentes, níveis de conformidade e comentários para cada requisito auditado;
- Ter melhores práticas, oportunidades de melhoria, não conformidades, pontos negativos e positivos, recomendações, conclusões, resultados e pontuação para os critérios de auditoria;
- Possuir a geração automática de relatórios;
- Emitir relatório dos problemas incluindo checklists e ações tomadas;
- Permitir a distribuição online automática do relatório de auditoria.

#### • **MÓDULO DOCUMENTO**

O módulo de Documento deve permitir que a organização automatize de forma eficaz e eficiente o gerenciamento de documentos eletrônicos ao longo de todo seu ciclo de vida – criar, classificar, publicar e armazenar. Qualquer pessoa autorizada – funcionários, clientes, fornecedores ou parceiros – devem ter a possibilidade de gerenciar e trabalhar em seus documentos de forma segura a qualquer hora e em qualquer lugar do mundo.

O módulo Documento deve ser um Sistema de Gestão de Documentos, que melhore significativamente a comunicação e o trabalho em equipe em todos os departamentos e áreas funcionais ajudando na organização, gestão e mantendo o controle de documentos de modo que qualquer pessoa possa encontrá-los quando precisar deles.

#### **Recursos**

##### **Criar**

- Possuir a capacidade de realizar a classificação hierárquica de documentos em categorias;
- Suportar quaisquer tipos de arquivos sem a modificação do seu formato original;
- Possuir integração total com softwares populares como aplicativos do Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook e Visio) e Open Office, software de desenho CAD (Autocad, Inventor, Microstation, SolidWorks, SolidEdge, etc.), Adobe PDF, Corel Draw, editores de imagem e muitos outros;

- Possuir a capacidade de realizar a utilização de modelos nos processos de criação e revisão de documentos;
- Possuir a capacidade de armazenamento dos arquivos em banco de dados ou em servidores distribuídos com mecanismos de compressão e proteção por senha;
- Possuir integração do conteúdo armazenado com o sistema de ERP corporativo.

**Gestão/Revisão**

- Auditar o acesso sobre as ações executadas (visualização, inclusão, exclusão e impressão de documentos);
- Possuir controle de revisão de documentos utilizando workflow padrão ou customizado pela necessidade de negócio;
- Possuir a capacidade de definição dos direitos de acesso aos documentos por grupos de usuários e tipos de documentos;
- Possuir mecanismo de segurança para restrição de cópia e impressão de documentos;
- Gerar marca d'água para identificação de cópia controlada na impressão de documentos;
- Possuir capacidade de controle do envio, recebimento e cancelamento de cópias de documentos impressas ou distribuídas por e-mail;
- Capacidade de emissão de listas mestras a partir de diversos critérios de classificação;
- Possuir controle de check-in e checkout para garantir que um mesmo documento não será editado simultaneamente por várias pessoas;
- Emitir marcações (markup) e opções de controle de mudanças para o rastreamento de alterações específicas em um documento;
- Capacidade de assinatura digital em documentos e em arquivos PDF atendendo a requisitos de regulamentos e conformidades.

**Entrega/Publicar**

- Capacidade de pesquisar documentos a partir de quaisquer dados como número, assunto, palavra-chave, etc.;
- Capacidade de pesquisa avançada por textos no próprio corpo dos documentos (Full-Text Search);
- Emitir a circulação eletrônica dos documentos publicados com assinatura de conhecimento pelos usuários;
- Possuir visualizador para diversos formatos de arquivo, como Word, Excel, Autocad, formatos de imagem (bmp, tiff, jpeg, etc.).

- **MÓDULO FORMULÁRIO**

O módulo Formulário deve permitir a otimização do "input" de informações, simplificando a coleta de dados de clientes, funcionários, fornecedores e terceiros. Ele ainda deve criar controles que asseguram o cumprimento de exigências contratuais e normativas. A ferramenta possibilita distribuir informações pela organização utilizando modelos pré-configurados, por meio de fluxos automatizados. Conforme as rotinas da organização os formulários poderão ser revisados e auditados periodicamente.

<p>Pública</p> 	<p><b>COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO</b></p> 
<p><b>PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 15/2023</b></p>	

O módulo Formulário deve ser integrado ao módulo de Processos e Workflow – módulos para automatizar, simplificar e administrar eficazmente processos baseados em formulários de toda organização para ajudar a garantir a conformidade com os regulamentos.

## Recursos

### Automação do sistema de forma eficiente

- Automatizar qualquer processo com base em formulários e oferecer as melhores práticas de recursos aos usuários com dados selecionados;
- Automatizar o roteamento, notificação, escalção e aprovação para um rápido tempo de resposta.

### Captura de dados precisos

- Na criação de novos formulários ou para melhorar os já existentes, deve ser permitido a utilização de uma variedade de formatos de campos para a coleta precisa e acelerada de dados, pode selecionar respostas comuns introduzidas nos campos do formulário, lista de opções de dados inseridos anteriormente;
- Garantir que os dados sejam inseridos corretamente no formulário. Os campos também podem ser configurados para calcular dados usando operações matemáticas simples ou complexas.

### Processos conectados

- Integrar diferentes processos de qualidade para uma gestão mais eficaz e eficiente. Por exemplo, um formulário de solicitação de mudança pode ser lançado diretamente de um formulário CAPA, conectando um processo para a próxima fase. Informações pertinentes serão automaticamente inseridas no novo formulário, reduzindo a entrada de dados e evitando erros comuns na transferência manual de informações.

## • MÓDULO REUNIÃO

Controlar reuniões corporativas e otimizar todo o processo de gerenciamento das reuniões, desde o planejamento, até a execução e encerramento, agilizando as atividades de todos os colaboradores e participantes envolvidos.

O módulo Reunião deve permitir de forma fácil realizar o planejamento das reuniões, incluindo definição de local, participantes, documentos e outros recursos necessários. O acompanhamento das reuniões pode ser feito por meio de calendários, ou das notificações enviadas por e-mail. As decisões e conclusões da reunião podem ser facilmente transformadas em planos de ação.

## Recursos

- Gerenciar o agendamento de reuniões incluindo colaboradores, participantes, locais e conteúdo necessário;
- Controlar a duração dos tópicos abordados na reunião (incluindo as decisões tomadas) e pausas eventuais do evento;

- Analisar os agendamentos por meio de um calendário com o detalhamento dos eventos: colaboradores, participantes, locais, datas e situação (status);
- Alocar especialistas e participantes, solicitando a confirmação de comparecimento no evento;
- Realizar a programação, reprogramação e cancelamento de reuniões com base na disponibilidade dos participantes;
- Realizar a moderação das reuniões, registrando a presença dos participantes;
- Definir controles de acesso para visualização dos eventos planejados e realizados;
- Disparar planos de ação para as reuniões executadas, controlando os riscos e oportunidades identificados;
- Validar os tópicos, decisões e detalhes solicitando que os participantes assinem digitalmente a reunião.

#### • **MÓDULO DESEMPENHO**

O módulo Desempenho deve monitorar os indicadores chave de desempenho (KPIs) e gerenciar todos os indicadores do negócio em apenas um lugar. Deve permitir a criação de dashboards e ajudar na comparação dos KPIs com os objetivos operacionais e estratégicos para garantir o alinhamento organizacional. Não importa se o foco da empresa seja operacional, tático ou estratégico, a solução deve oferecer funcionalidades de gestão do desempenho flexíveis.

O software deve permitir que a organização conduza a execução estratégica em todos os níveis com a adoção de diversas metodologias, como o Balanced Scorecard e o Modelo de Excelência EFQM. Permitir a gestão do desempenho corporativo, monitorar e administrar os indicadores de desempenho das múltiplas perspectivas e processos da organização, assim como os indicadores individuais e de projetos, usando uma interface única e 100% web.

#### **Recursos**

##### Planejamento e Mapeamento

- Possuir repositório central com todos os indicadores;
- Possuir framework flexível para a organização da estrutura do desempenho (Balanced Scorecard, Modelo de Excelência EFQM e outros);
- Disponibilizar relacionamento dos indicadores/KPIs com a estratégia organizacional através dos objetivos;
- Possuir gestão dos scorecards desde o nível estratégico até operacional/pessoal (cascateamento);
- Possuir ferramenta para desenho do mapa estratégico online.

##### Medição e Monitoramento

- Disponibilizar consolidação dos indicadores pela estrutura;
- Possuir definição de fórmulas de cálculo utilizando uma rica variedade de funções disponíveis;
- Disponibilizar entrada de dados através de planilhas eletrônicas;
- Possuir extração de dados diretamente dos sistemas existentes;
- Possuir controle de aprovação das medições e acesso às informações;
- Disponibilizar notificação automática da equipe através de e-mails de situação do desempenho, alertas de mudanças e lembretes de tarefas;



- Avisar antecipadamente aos responsáveis quando há uma tendência de desvio no desempenho;
- Apresentar aos usuários somente os indicadores de suas responsabilidades e que estão com o prazo de leitura prestes a vencer.

#### Documentação e Análise

- Possibilidade de anexar documentos a qualquer item da estratégia, incluindo textos, planilhas ou páginas web;
- Disponibilizar dashboards e portais dinâmicos e interativos;
- Possuir classificação dos resultados através de escala de cores e índices de desempenho.
- Disponibilizar gráficos flexíveis que permitem a criação de diversos tipos de gráfico;
- Realizar análises qualitativas e quantitativas;
- Gerar workflows, comunicação e colaboração;
- Disponibilizar portais de indicadores podem ser compartilhados entre usuários ou departamentos.

- **MÓDULO COMPETÊNCIA**

São também chamadas de competências: comportamentos, habilidades, valores, dimensões de desempenho ou padrões de desempenho. Onde as metas ou objetivos descrevem "o que" você quer que um empregado realize, e as competências descrevem "como" você quer que seja realizado. Para tanto, cultivar e gerir as competências é uma maneira importante de fomentar o empregado e o alto desempenho organizacional. As competências também são uma maneira chave para definir e fortalecer sua cultura organizacional e fortalecer seus diferenciais competitivos.

O módulo de Competência deve prover o gerenciamento eficaz das competências empresariais. Através do sistema, as competências dos colaboradores serão continuamente verificadas, notificadas, e direcionadas para o mecanismo que monitora a realização das avaliações de competências nos prazos estabelecidos.

O módulo de Competência deve assegurar o aprimoramento contínuo dos colaboradores, com aumento da produtividade e geração contínua de novas ideias, garantindo maiores níveis de competitividade e lucratividade no contexto corporativo.

#### Recursos

##### Requisitos da função

- Catálogo de competências que fornece um conjunto fácil de usar e personalizável de competências para avaliação e desenvolvimento de talentos de liderança em uma organização.
- Escala de proficiência para medir a capacidade de demonstrar uma competência no trabalho.
- Descrição do perfil profissional com a identificação das respectivas responsabilidades, autoridades e competências necessárias.
- Mapeamento de competências organizacionais e mapeamento de competências por processo.

##### Análise de lacunas de competências

- Análise de lacunas para determinar as áreas que têm oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento e onde é necessário desenvolver competências.
- Avaliação de competência de funcionário através de formulários com itens de avaliação personalizado para cada competência.

- Avaliação de competência que fornece uma estrutura centralizada para todos os trabalhos em todos os níveis dentro do ambiente corporativo.
- Calendários configuráveis para realizar o planejamento de avaliação de competências – semanal, mensal, anual etc. – com a exibição automática das competências mapeadas.

**Gestão de talentos**

- Perfil do colaborador permite aos empregados destacarem o valor e as qualificações que trazem para a organização, oferecendo completa visibilidade dos dados críticos e muitas vezes desconhecidas sobre seus empregados.
- Visualização do perfil do colaborador com gráficos da organização, matriz “9 Box” e outros.
- Histórico de formação e certificação completos para cada funcionário, informando quando concluíram sua formação, o nível de estudo, certificados recebidos e as datas estabelecidas para reciclagem de treinamento.
- Feedback de 360 graus fornece um feedback de desempenho mais amplo sobre os funcionários e a equipe de liderança através de pares, relatórios diretos, clientes e parceiros.
- Planos de desenvolvimento melhora o engajamento dos funcionários e propicia à empresa uma vantagem competitiva, promovendo o avanço do empregado na busca de seus objetivos profissionais.
- Banco de talentos gerencia o processo de contratação e promoção e dá aos mais hábeis e mais motivados trabalhadores oportunidades para aprender e crescer.
- Avaliação de risco de deixar a empresa identifica potenciais áreas de risco – as pessoas-chave que podem sair.
- Matriz “9 Box” gerencia continuamente o planejamento de sucessão e o desenvolvimento do empregado por avaliar o desempenho do empregado contra seu potencial.
- Avaliação de potencial/promoção avalia o desempenho organizacional e simplifica o planejamento de sucessão.
- Avaliação de necessidades de treinamento e desenvolvimento identifica e direciona os requisitos individuais e da organização.

- **MÓDULO TREINAMENTO**

O módulo de Treinamento deve realizar o gerenciamento eficaz dos treinamentos e capacitações na organização. Garantir o planejamento periódico dos treinamentos requeridos na empresa, com o monitoramento dos custos decorrentes com treinamentos internos e externos, e programação da utilização das salas de treinamento e materiais audiovisuais, otimizando dessa forma os recursos disponíveis na empresa.

O módulo de Treinamento deve assegurar o aprimoramento contínuo dos colaboradores da sua empresa, com aumento da produtividade e geração contínua de novas ideias, garantindo maiores níveis de competitividade e lucratividade no contexto corporativo.

**Recursos**
**Planejamento de treinamento**

- Determina o quê, quem, quando, onde, como e porque dos treinamentos.
- Exibe uma lista completa dos cursos atualmente previstos com o calendário de treinamento.
- Gerencia os custos de treinamento da organização e obtêm uma visão completa dos custos associados com o treinamento.
- Verifica a conclusão da formação e armazena informações sobre o curso, certificados e confirmação de presença.

- Identifica aqueles empregados que necessitam de treinamento e que tipo de treinamento são necessários através da matriz Levantamento de Necessidade de Treinamento.

#### Gerenciamento de cursos

- Determina se os programas de treinamento da organização estão abordando as estratégias da organização definindo cursos por departamentos e por processos.
- Gerencia a alocação de recursos para identificar os gargalos e os recursos em excesso para permitir a realização dos objetivos de negócios.  
Gerencia a lista de instrutores de treinamento para garantir uma competente equipe instrucional.

#### Avaliação de eficácia

- Avalia em que nível os usuários estão como um grupo, bem como individualmente.
- Avalia o sucesso geral do treinamento.
- Fornece uma análise das atitudes dos participantes de um programa de formação específico.
- Avalia o treinamento e identifica aos formadores que parte do treinamento deve ser mais focada.
- Confirma a presença dos empregados nas sessões de treinamento com a lista de participação em treinamento.
- Demonstra o real e significativo benefício do treinamento ministrado para a organização.

- **MÓDULO PROCESSO**

O módulo Processo deve permitir a modelagem e análise de processos de negócios visual, de maneira fácil de usar e avançada que ajude os usuários de negócios a compreenderem, documentar e implementar processos de negócio cada vez melhores. Com um conjunto abrangente de ferramentas, o módulo deverá permitir que usuários de negócios escrevam a lógica de negócios, conectando a aplicativos existentes e montando interfaces de usuário para interação humana.

Através de seu repositório central, o módulo deve permitir que vários modeladores trabalhem no desenvolvimento e manutenção de modelos de processos simultaneamente. Além disso, a implantação baseada em web deve tornar o conhecimento dos processos de negócio permanentemente acessível aos usuários. Este repositório de processos corporativo garantirá uma simples navegação através de vários níveis de hierarquia de processos.

Os conceitos e funcionalidades fornecidos pelo módulo Processo devem cumprir todos os requisitos estabelecidos pelos padrões e regulamentações internacionais, tais como, BPMN, ISO 9000, ISO 14000, COSO, FDA, ISO 22000 [HACCP], ISO 20000 [ITIL], COBIT, ISO 45001, IATF 16949, ISO/IEC 17025 entre outros.

#### Recursos

##### Definição dos Processos

- Suportar a descoberta de processos ponta-a-ponta e captura os dados essenciais dos processos;
- Os processos podem ser mapeados diretamente para o padrão XPD (WfMC);

- Disponibilizar ambiente colaborativo para definir detalhes dos processos de negócio, como entradas/saídas, recursos, custos, duração e calendários específicos;
- Disponibilizar a importação de processos de negócio do Microsoft Visio (VDX).

#### Modelagem dos Processos

- Disponibilizar ferramenta gráfica para modelagem de processos que permite aos usuários desenharem, gerenciar e modificar os fluxos de trabalho para melhor satisfazer as necessidades do negócio;
- Possuir repositório integrado de processos alavanca a produtividade e a capacidade de reutilização;
- Possuir geração automática dos fluxogramas com apresentação visual de alto padrão;
- Possuir geração automática de mapas contendo os inter-relacionamentos existentes, considerando todos os seus desdobramentos (subprocessos e atividades);
- Disponibilizar histórico completo das revisões realizadas sobre os processos.

#### Simulação dos Processos

- Disponibilizar ferramenta de simulação de processos possibilita a criação de cenários (what-if);
- Possuir rotas de processo que sejam automaticamente distribuídas pelo sistema ou que possam ser definidas pelos usuários;
- Executar simulação discrete event e permite os métodos probabilísticos ou determinísticos;
- Realizar análise de custos por atividade e consumo de recursos durante a simulação;
- Disponibilizar animação gráfica exibe as estatísticas principais e os dados de custo em tempo real;
- Permitir que os usuários possam controlar a velocidade da animação e executar a simulação passo-a-passo;
- Permitir que os usuários identifiquem prováveis gargalos por meio da exploração dos cenários.

#### Publicação dos Processos

- Publicar processos de negócio otimizados e prontos para execução.
- Possuir solução para Gestão de Conteúdo Empresarial totalmente integrada;
- Oferecer suporte a compliances regulatórios, devido à descrição detalhada de cada processo;
- Possuir drill down em múltiplos níveis de uma hierarquia de processos.
- Disponibilizar publicação dinâmica e sob demanda das informações contidas nos processos de negócio;
- Disponibilizar distribuição dos processos de negócio 100% web tornando o conhecimento disponível 24x7 aos usuários.

#### Otimização dos Processos

- Otimizar o processo de negócio com o auxílio de relatórios de desempenho dos processos;
- Apresentar os principais elementos do processo com ferramentas eficazes de análise, tais como o Diagrama de Tartaruga e o Diagrama de Entradas e Saídas;
- Permitir aos gestores melhorarem continuamente os processos por meio de um ciclo completo de engenharia;

- Acelerar os tempos de ciclos, eliminando gargalos e reduzindo transferências;
- Disponibilizar a capacidade de simulação para otimizar processos e mapeá-los em relação aos novos objetivos;
- Possuir gestão completa da revisão dos processos através do controle de versões e histórico;
- Permitir que os gestores possam tomar decisões sobre como otimizar o processo conhecendo os custos de cada etapa.

### • **MÓDULO PROJETO**

O módulo Projeto deve permitir o gerenciamento de projetos, produtos, pessoas, serviços e finanças através de um conjunto completo de funcionalidades que simplifiquem as melhores práticas do gerenciamento de projeto (PMBOK).

Gerenciar e automatizar as solicitações de projetos, planejamento, execução, controle e encerramento de projetos e automaticamente enviar notificações para os responsáveis pela realização de tarefas. Oferecer vários gráficos e relatórios para uma avaliação coerente e objetiva dos projetos, recursos e finanças, bem como gráficos de indicadores de desempenho para comparar os resultados com as metas estabelecidas para os projetos.

### **Recursos**

#### Gerenciamento de Solicitações

- Permitir capturar todas as solicitações em um único local centralizado;
- Permitir agregar, verificar status, delegar solicitações e atender as demandas de projetos estratégicos, atividades do dia a dia, serviços corporativos e desenvolvimento de novos produtos;
- Permitir o controle e a gerência de solicitações de alteração de projetos e processos;
- Permitir criar projetos diretamente a partir das solicitações aprovadas.

#### Gerenciamento de Projetos e Programas

- Automatizar tarefas e processos para aumentar a eficiência;
- Gerenciar o escopo, cronograma, qualidade, riscos, custos e recursos;
- Acompanhar métricas de projeto, incluindo o estado, a fase, os custos, o ciclo de vida etc., com os indicadores de desempenho de forma gráfica;
- Realizar avaliações consistentes e objetivas com uma ferramenta OLAP (Online Analytical Processing);
- Gerenciar o desempenho do projeto usando o Gerenciamento de Valor Agregado (EVM);
- Armazenar o prazo, o progresso e as despesas do trabalho realizado;
- Controlar e gerenciar todas as questões em aberto: não-conformidades, reclamações, oportunidades de melhorias, e ações preventivas / corretivas;
- Conduzir discussões online;
- Gerenciar todos os documentos do projeto em um ambiente controlado por revisão;
- Possuir integração com ERP: Integrar dados de recursos (incluindo o valor / hora de custo e faturamento e os apontamentos de hora), os valores de custo e faturamento do projeto.

**Gerenciamento de Recursos**

- Gerenciar a capacidade, a alocação, os custos e receitas de recursos;
- Gerenciar e controlar a capacidade, as atribuições, a utilização, os custos e receitas relativas aos trabalhos dos recursos;
- Tomar decisões eficazes de alocação de recursos com base na disponibilidade, funções e habilidades e competências;
- Agilizar a captura dos apontamentos (on-line e off-line) e melhorar a precisão no monitoramento do trabalho realizado, das horas faturáveis e não faturáveis e dos relatórios de horas.

**Gerenciamento Financeiro**

- Gerar estimativas e gerenciar as finanças em todo o ciclo de vida do projeto;
- Realizar estimativas e monitorar os custos e receitas do projeto;
- Acompanhar e comparar em tempo real os valores reais com os orçados.
- Analisar a lucratividade e o fluxo de caixa;
- Gerar relatórios de faturamento e informações financeiras, e integre com diversos sistemas financeiros e de contabilidade.

- **MÓDULO RISCO**

O módulo Risco deve contemplar todos os aspectos do processo de gestão de riscos, da identificação inicial do risco, passando pela avaliação e análise, até a mitigação e o monitoramento, gerenciando os incidentes e garantindo a execução das ações e a devida comunicação. O módulo deve se adequar em vários departamentos da organização, o que significa que a gestão de risco automaticamente estará presente nos projetos, processos e estratégias da empresa; meio ambiente, saúde e segurança; nas práticas de governança; na gestão de TI; e muitos outros.

Suportar a gestão de riscos do início ao fim de forma integrada com outras funções de GRC (Governança, Riscos e Conformidade), incluindo a conformidade regulamentar e a auditoria interna, garantindo que a organização possa estabelecer o processo de gestão de riscos de forma ampla, com baixo custo e ótima eficiência.

Contemplar representações visuais dos riscos, métodos de avaliação customizáveis, processo de avaliação baseado em workflow, gestão de testes e controles, garantido uma gestão com visibilidade por toda a organização. Todos os requisitos, conceitos e métodos aplicados no módulo Risco devem atender todas as demandas exigidas pelos principais padrões de mercado e metodologias internacionais, como a ISO 31000 e a framework COSO.

**Recursos**

- Deve estabelecer uma infraestrutura de risco que entrega dados de alta qualidade, produz relatórios regulamentares precisos e permite a gestão e monitoramento dos riscos em tempo real;
- Criar repositório de riscos, controles, atividades de mitigação e procedimentos operacionais padrão facilitando o reuso;
- Identificar, capturar e gerenciar os processos mais críticos de risco e conformidade com uma solução que proporciona rastreabilidade e auditorias;
- Medir as exposições de risco de todos os tipos de risco e atualiza as medições na frequência necessária;

- Avaliar os riscos considerando as suas várias dimensões utilizando critérios de impacto e probabilidade e poderosos workflows para garantir o correto uso dos dados;
- Permitir a aplicação de modelos de avaliação de riscos quantitativos e qualitativos, independentemente do tipo;
- Proporcionar avaliações e comparações do risco residual e risco inerente, com alertas proativos quando os limites são excedidos;
- Oferecer aplicação de árvore de decisão para a identificação de pontos críticos de controle;
- Automatizar os ciclos de teste dos controles e envia notificações automáticas sobre problemas significativos relacionados aos controles;
- Monitorar a eficácia das atividades de mitigação, controles e políticas, assim como as mudanças nos riscos e requerimentos através da gestão de testes, indicadores e incidentes;
- Oferecer mapas de calor (heat maps) para análise e monitoramento dos riscos;
- Permitir uma visão global de todas as atividades relacionadas aos riscos através de dashboards e portais personalizados;
- Deve comunicar os resultados através de relatórios e portais configuráveis, mapas de calor com desdobramento, tendências, lista dos principais riscos. Tudo com acesso direto a todos os detalhes;
- Deve aplicar à diferentes dimensões dos riscos, como financeira, reputação, legal, segurança, saúde, meio ambiente e segurança alimentar;

#### • **MÓDULO QUESTIONÁRIO**

O módulo Questionário deve contribuir para desenhar, desenvolver, executar e extrair informações de questionários, pesquisas, enquetes, testes e autoavaliações em toda a organização para acelerar as decisões e auxiliar funcionários, fornecedores, stakeholders e clientes.

Satisfação do cliente, motivação dos funcionários, pesquisas de mercado, conhecimentos acadêmicos, avaliação de riscos e controles, validação de processos e classificação de fornecedores – todas estas necessidades de negócio devem ser atendidas pelo módulo Questionário, reduzindo custos, simplificando operações e aumentando a capacidade de resposta global.

Permitir que os usuários criem e publiquem um questionário em questão de minutos. Perguntas e páginas podem ser incluídas e o usuário pode editar o questionário conforme sua preferência. Para conseguir informações relevantes, os questionários precisam ser destinados ao público correto. O módulo deve estar integrado com os demais módulos da solução, para que os gestores possam alcançar todo o público organizacional e extrair muito mais do que com a aplicação de questionários isolados. Deve possuir ferramenta de análise que possibilite análises mais profundas dos resultados e melhores decisões através de agrupamentos, filtros e cruzamento de informações.

#### **Recursos**

Criação e modelagem de questionários dinâmicos e envolventes

- Deve permitir o uso e aplicação de modelos de questionários;
- Deve permitir a duplicação de questionários existentes;
- Deve permitir questões de múltiplos estilos, incluindo tabelas, resposta única, respostas múltiplas e perguntas abertas;
- Deve permitir a personalização de estilos;
- Deve permitir a utilização de imagens no lugar de perguntas e alternativas de respostas.

Facilidade na coleta de informações e respostas

- Disponibilizar a automação e programação de questionários e convites por e-mail;
- Disponibilizar a gestão online do cronograma – convites e andamento;
- Permitir o controle de início e fim de questionários e respostas;
- Permitir o armazenamento de respostas parciais;
- Possibilitar a aplicação de questionários anônimos;
- Disponibilizar a análise crítica sobre os resultados;

Relatórios e análises

- Disponibilizar relatórios dinâmicos e flexíveis;
- Possuir visão instantânea dos resultados dos questionários;
- Disponibilizar a simplificação dos dados através de ferramentas de análise;
- Disponibilizar o compartilhamento das análises e relatório;
- Permitir resultados exibidos de forma gráfica e visual;
- Permitir a exportação dos resultados em PDF, RTF e outros formatos.

#### • **MÓDULO WORKFLOW**

O módulo Workflow deve auxiliar a unificar pessoas, processos e conteúdo que movem workflows, provendo ferramentas para automatizar, monitorar e analisar os processos de negócio. Deve possuir motor de execução dinâmico, e permitir que pessoas e sistemas de TI trabalhem em paralelo, integrando os processos de negócio do dia a dia com as aplicações da organização.

Possuir arquitetura flexível, para acelerar a velocidade do negócio, assegurando completa visibilidade e controle sobre o que acontece na organização, quando acontece e quem está envolvido em fazer acontecer.

#### **Recursos**

##### **Workflow – Automação**

- Automatizar e controlar os processos de negócio, atribuindo as tarefas de cada etapa às equipes, papéis funcionais ou indivíduos corretos no momento apropriado;
- Automatizar as interações ad hoc e colaborativas, aprimorando o compartilhamento do conhecimento pelas pessoas;
- Gerenciar prioridades e deadlines das tarefas necessárias para o cumprimento de Acordos de Níveis de Serviço (SLA);
- Oferecer aos usuários uma interface de formulários eletrônicos padronizados;
- Distribuir conteúdo por meio da Gestão de Documentos integrada.
- Permitir a gestão total de tarefas, incluindo delegação e o agendamento de processos;
- Possuir Web Services e APIs padronizados para facilitar a integração com outros aplicativos (e.g. ERP, CRM, Office);
- Integrar regras de decisão avançada aos fluxos de processo.

##### **Workflow – Monitoramento**

- Disponibilizar funcionalidades de monitoramento e alertas configuráveis para eventos críticos;



- Gerenciar eventos que permitem iniciar ações corretivas e preventivas (CAPA), disparar *workflows*, alterar executor de atividades, ou escalar automaticamente tarefas pendentes, conforme regras de negócio;
- Monitorar em tempo real os trabalhos em andamento em cada etapa;
- Permitir que os gestores dos processos alterem os fluxos durante a execução para tratamento de exceções;
- Disponibilizar recursos para consultar o número total de *workflows* disparados, finalizados e em progresso durante um período específico (*work load*);
- Permitir que os participantes de um *workflow* visualizem suas atribuições como parte de um fluxo, de forma que eles possam facilmente verificar o status de um trabalho em andamento.

#### Workflow – Análise e Otimização

- Permitir que os gestores de linhas de negócio analisem a produtividade e as cargas de trabalho, usando um amplo conjunto de relatórios pré-configurados;
- Disponibilizar ferramenta de análise integrada auxilia os usuários de negócio na elaboração de análises e facilita o acesso às informações corporativas do Workflow;
- Proporcionar aos gestores a capacidade de realizar drill down e “slice and dice” nos dados a partir de diferentes perspectivas;
- Oferecer cálculo dinâmico e comparação entre valores reais e previstos;
- Acelerar os tempos de ciclos, eliminando gargalos e reduzindo transferências;
- Possibilitar que os gestores aprimorem continuamente seus processos, assegurando que todas as instâncias de processo (*workflows*) sigam as mesmas regras e estejam de acordo com o modelo do processo homologado.

## 5.8. Requisitos funcionais e não funcionais da plataforma

### Documentação

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS
Disponibilizar serviço de vídeo aulas assíncronas (pré-gravadas).
Disponibilizar documentação descrevendo a arquitetura da SOLUÇÃO (diagrama de representação arquitetural; decomposição em subsistemas, pacotes ou camadas; configuração de hardware/software onde a aplicação será instalada).
Disponibilizar documentação descrevendo os componentes da arquitetura da SOLUÇÃO (versão de componentes e produtos de terceiros de que necessite a SOLUÇÃO).
Disponibilizar documentação descrevendo definições, representações e relacionamentos dos dados (dicionário e modelo de dados) utilizados pela SOLUÇÃO.
Disponibilizar Documentação descrevendo os procedimentos de instalação e atualização da SOLUÇÃO (manual técnico de instalação e configuração).
Disponibilizar documentação descrevendo os serviços de integração quer sejam por importação XLS, consumo de <i>web services</i> ou APIs.
Disponibilizar documentação descrevendo os procedimentos de administração da SOLUÇÃO (manual do componente Administração).

Disponibilizar manual de utilização da SOLUÇÃO (Manual do Usuário).
Disponibilizar documentação descrevendo os mecanismos que garantam o sigilo no tráfego e armazenamento de informações com o nível de criticidade que detenham, por exemplo criptografia de senha de usuário de banco de dados e credenciais de usuários administradores.
Disponibilizar toda a documentação fornecida incluindo help de contexto, manual de uso, manual de instalação, visão geral de arquitetura do sistema, arquitetura de integração entre outros deve estar no idioma português do Brasil e inglês.
Utilizar e apresentar mensagens e telas no idioma de acordo com configuração do usuário do sistema, permitindo fazer uso dos idiomas: português do Brasil, inglês, espanhol e Alemão sem customização ou instalação de recursos adicionais.

### Administração

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS
Possuir módulo único e central de administração do ambiente, com possibilidade de definição de perfis de acesso e permissões para usuários e grupos de usuários.
Registrar atividades em trilhas de auditoria
Permitir que o administrador parametrize quais funções do sistema cada usuário terá acesso através de perfis de acesso. Entende-se funções do sistema todos os menus contidos no sistema.
Suportar autenticação <i>Single Sign-On</i> (SSO) através do protocolo SAML. O recurso deve ser nativo e ter interface de configuração na própria solução para que o administrador realize as configurações.
Permitir a sincronização de usuários com o Active Directory da Microsoft de forma nativa e configurável dentro da própria solução em um ambiente <i>on premise</i> do cliente onde a solução está hospedada em outro servidor, sem necessidade de abertura de portas de firewall entre servidor de aplicação e AD do cliente, garantindo segurança do ambiente do cliente.
Permitir realizar testes de sincronização e envio de relatório de sincronização de usuários a cada execução.
Possuir interface para gestão e monitoramento da fila de serviços (jobs) de execução.
Possuir interface para monitoramento de notificações enviadas por e-mail.

### Requisitos do Sistema

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS
Permitir utilizar soluções de código aberto como requisitos do sistema, incluindo: servidor web, servidor de aplicação Java, sistema operacional e banco de dados.
Ser compatível com os navegadores de internet: Google Chrome e Microsoft Edge.
Permitir rodar em ambiente virtualizado.
Ser compatível com os sistemas operacionais Windows e Linux.
Ser compatível com os bancos de dados Microsoft SQL Server. Oracle e PostgreSQL.
Permitir a configuração do armazenamento de conteúdo (documentos e anexos) de forma visual pelo administrador do sistema, com as opções de armazenamento em banco de dados (campo Blob) ou diretório em rede.

Permitir a conversão de conteúdo para o formato PDF.
Suportar idiomas padrão UTF8
Suportar o uso de <i>Load balancing</i> tanto na camada de banco de dados, quanto de aplicação, permitindo que a carga do sistema seja distribuída entre dois ou mais nós da solução
Possuir visualizador nativo HTML 5 para PDF sem a necessidade de instalação de softwares adicionais para visualização nas estações clientes.

### Usabilidade

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS
Permitir gerar estratificação e análise dos dados contidos na solução através de tabelas multidimensionais, tabelas simples e gráficos de forma nativa, sem necessidade de instalação de componentes adicionais de terceiros e rodando de forma nativa dentro do navegador internet dos usuários.
Permitir de forma facilitada através de <i>drag and drop</i> de campos a geração de novas análises e publicação em portais corporativos.
Ter aplicativo mobile nativo para acesso em smartphones Android.
Permitir realizar filtros e link entre análises publicadas em portais sem necessidade de programação, de forma que seja possível que o próprio usuário crie seus portais e realize operações nas análises publicadas sem necessidade de apoio de desenvolvedores e consultores.
Permitir a configuração de portais corporativos para compartilhamento de informações contidas na solução de forma intuitiva, sem necessidade de programação e instalação de componentes adicionais de terceiros e rodando de forma nativa dentro do navegador internet dos usuários.
Possibilitar a elaboração de consultas gerenciais customizadas de acordo com as necessidades e periodicidade definida pelos usuários, com filtros que permitam sua emissão com seleção de atributos.
Permitir visualizar análises gráficas (Analytics) e tabelas com recursos de <i>drill-down</i> e filtros avançados para análise de informações gerenciais da própria solução ou de sistemas terceiros, suportando bases Oracle, Microsoft SQL Server e PostgreSQL.
Permite o acesso de portais corporativos através de smartphones contendo análises gerenciais em dispositivos iOS e Android.
Possuir interface responsiva que permita acesso das principais funções através de tablets.
Permitir a criação de consultas salvas e compartilhamento das mesmas para grupos de usuários da solução.
Permitir definir registros importantes como favoritos para rápido acesso.
Permitir realizar consulta textual dos registros cadastrados na solução.
Prover interface única para gestão de tarefas. Em uma única área do sistema, listar todas as tarefas/ações que o usuário deve executar para dar sequência em operações configuradas no sistema. Ex.: Elaboração de documento, aprovação de documento, aprovação de processo, execução de atividade de projeto etc.
Permitir a personalização das listagens de registros, de modo que seja possível exibir ou ocultar informações que são ou não pertinentes para determinados usuários (como ocultar ou exibir colunas de uma tabela).

### Segurança

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS
Realizar comunicação segura entre os diferentes componentes da solução e com a estação de trabalho usando padrões de criptografia e protocolos, ambos não proprietários (Ex. SSL).
Ter controle de acesso por identificação e senha, com cadastro de usuários, grupos e transações, onde as permissões para cada uma das transações possam ser dadas diretamente ao usuário ou implicitamente através de um grupo do qual ele faça parte.
Registrar os acessos efetuados por todos os usuários em um arquivo de log, para fins de auditoria e elaboração de relatórios gerenciais. Esses dados serão acessíveis apenas por um grupo determinado de usuários autorizados, contendo no mínimo os seguintes dados: usuário, data, hora, transação realizada.
A ferramenta deve prover mecanismos de segregação de usuários através de nível de atuação (usuários, gerentes de projeto, consultor do escritório de projetos, suporte, administração).
A ferramenta deve possuir mecanismos para restringir as operações no sistema conforme o perfil dos usuários.
A ferramenta deve possibilitar o controle de restrições de acesso por usuário e por grupo de usuários.
A ferramenta deve manter registro das alterações feitas nos dados e documentos com data, hora e usuário.
A ferramenta deve possibilitar registro e consulta a dados estatísticos sobre acesso de usuários como acesso simultâneo, tempo de logon, origem do acesso.
Todas as senhas de usuários devem ser armazenadas utilizando algoritmos de criptografia <i>salted hash</i> .
A solução deve permitir a configuração e autenticação em mais de um domínio para a mesma instância, de forma que em um mesmo ambiente, seja possível se autenticar através de <i>Single Sign-On</i> (SSO) em diferentes domínios, não necessitando que estejam integrados entre si, sem qualquer necessidade de parametrização via arquivo de configuração ou customização do produto.

### Integração

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS
Permitir integrar com Microsoft Active Directory
Deverá prover integração a sistemas de terceiros existentes no mercado via Webservice, tanto para a importação de dados como para a exportação de dados. A referida plataforma deverá utilizar integração via Webservice com suporte aos padrões SOAP e REST.
Disponibilizar Dicionário de Dados de toda solução
Permitir a inicialização de processos/workflows a partir de portais e/ou sistemas legados
Permitir gravar informações em sistemas legados
Referente ao módulo Desempenho, a solução deverá possuir no mínimo os seguintes serviços Webservice disponíveis: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criar valor de meta/medição/meta acumulada/medição acumulada para um período do indicador;</li> <li>- Recuperar valores de indicadores ativos que fazem parte de um scorecard;</li> <li>- Recuperar os dados de um indicador associado ao scorecard;</li> <li>- Recuperar valores de todos os indicadores ativos de um Scorecard.</li> </ul>

Referente ao módulo Documento, a solução deverá possuir no mínimo os seguintes serviços Webservice disponíveis:

- Criar um documento;
- Incluir permissão de acesso a um determinado documento;
- Alterar um documento;
- Excluir um documento;
- Cancelar um documento;
- Associar um documento a um processo;
- Criar revisão de um documento.

Referente ao módulo Formulário, a solução deverá possuir no mínimo os seguintes serviços Webservice disponíveis:

- Deletar um registro de uma tabela dinâmica;
- Excluir múltiplos registros de uma tabela;
- Editar um registro de uma tabela;
- Retornar os registros de uma tabela;
- Inserir um registro em uma tabela;
- Inserir múltiplos registros em uma tabela.

Referente ao módulo Plano de Ação, a solução deverá possuir no mínimo os seguintes serviços Webservice disponíveis:

- Editar uma ação de um plano de ação;
- Alterar a situação de uma ação associada em um plano de ação;
- Executar uma ação de um plano de ação;
- Consultar ações associadas em um plano de ação;
- Possibilitar o cadastro de planos de ações.

Referente ao módulo Projeto, a solução deverá possuir no mínimo os seguintes serviços Webservice disponíveis:

- Executar a atividade de um projeto;
- Inserir custo em um projeto;
- Inserir custo em uma atividade de um projeto;
- Editar custo de um projeto;
- Editar custo de uma atividade de um projeto;
- Permitir a consulta de custos do projeto;
- Associar documentos ao projeto ou atividade.

Referente ao módulo Risco, a solução deverá possuir no mínimo os seguintes serviços Webservice disponíveis:

- Inserir uma análise de controle;
- Inserir um controle;
- Inserir uma análise de risco;
- Inserir um risco.

Referente ao módulo Treinamento, a solução deverá possuir no mínimo os seguintes serviços Webservice disponíveis:

- Inserir e editar um treinamento;
- Inserir e editar presenças em uma lista de presença de um treinamento;
- Inserir e editar um curso;
- Associar entidade de ensino a um curso;
- Alterar a etapa de um treinamento.

Referente ao módulo Workflow, a solução deverá possuir no mínimo os seguintes serviços Webservice disponíveis:

- Cancelar um workflow;
- Alterar um registro da tabela de formulário do workflow;
- Editar os dados de uma instância;
- Executar uma atividade de usuário ou decisão do workflow;
- Retornar informações sobre uma instância do workflow;
- Associar um documento do módulo Documento a uma atividade do workflow;
- Anexar um arquivo a uma atividade do workflow;
- Incluir um ou mais registros na tabela de formulário descendente do workflow;
- Iniciar um workflow.

### Gestão do Desempenho Organizacional

#### REQUISITOS FUNCIONAIS

Personalizar os elementos estratégicos (missão, visão, valores, fatores críticos de sucesso) conforme a estrutura da organização.

Exibir hierarquicamente os elementos importantes da teoria do *Balanced Scorecard* (estratégias, perspectivas, objetivos, indicadores e iniciativas).

Suportar ferramentas de análise para o planejamento estratégico como matriz SWOT e matriz de Decisão.

Permitir a criação de uma estrutura flexível para a organização dos indicadores, suportando os mais diversos modelos e metodologias (scorecards estratégicos, táticos e operacionais).

Permitir a revisão do scorecard, evidenciando um ciclo de vida da gestão do desempenho (criação, execução, encerramento, revisão).

Garantir a segurança de acesso aos indicadores e níveis do scorecard por equipe funcional.

Permitir a utilização do mesmo indicador em múltiplos scorecards.

Criar indicadores do nível estratégico ao nível operacional, abrangendo várias opções de frequência de medição (diário, semanal, mensal, trimestral, semestral, anual e por evento).

Permitir a criação de um roteiro de aprovação de uma meta ou medição antes de sua publicação.

Permitir a criação de mapas estratégicos utilizando os elementos do scorecard através de uma ferramenta visual (recursos *drag and drop*).

Permitir a criação de sub scorecards, possibilitando o cascadeamento de scorecards de maneira simples.

Permitir a criação de scorecards modelo (template) para reuso em diferentes unidades de negócio.

Personalizar a geração automática de eventos (incidentes, problemas ou workflows) conforme os valores dos indicadores.

Permitir criar fórmulas no indicador para gerar valores de meta e/ou medição com valores de outros indicadores de diferentes scorecards.

Permitir acesso para comentários e associações aos indicadores, garantindo que somente usuários com permissão possam atualizar qualquer valor ou associação nos indicadores.

Permitir personalização das colunas e gráficos apresentados na visualização do Detalhes do Indicador e Estrutura do Scorecard.

### Gestão de Riscos

#### REQUISITOS FUNCIONAIS

Permitir a identificação dos riscos relacionados aos objetivos da organização.

Permitir a avaliação dos riscos utilizando métodos personalizados.

Pontuar os riscos de acordo com a sua severidade e com a probabilidade de ocorrência.

Possuir consultas gráficas para apresentar a avaliação dos riscos e seus critérios.

Suportar a aplicação de vários frameworks para gestão de riscos garantindo à organização o uso de sua própria terminologia e metodologia.

Permitir a associação dos riscos de um indicador, apresentando visualmente a avaliação do risco real e residual.

Permitir identificar e avaliar os riscos que podem afetar os resultados de um indicador.

### Iniciativas Estratégicas

#### REQUISITOS FUNCIONAIS

Administrar o ciclo de vida de uma iniciativa, desde a solicitação de entrada, incluindo avaliação inicial, estimativas, propostas, monitoramento, controles financeiros, implementação e fechamento.

Definir um calendário para o projeto que reflita as atividades do negócio, incluindo feriados, dias úteis, horas de trabalho, com visões por projeto e recurso.

Permitir que as iniciativas possam ser vinculadas a mais de 1 (um) objetivo estratégico.

Especificar dependências entre as atividades e milestones para o projeto, representando as subdivisões do projeto e a relação entre as etapas.

Exibir e visualizar o cronograma do projeto através do gráfico de Gantt.

Informar o andamento real do projeto, assim como custos e dados dos recursos.

### Medição e Monitoramento

#### REQUISITOS FUNCIONAIS

Permitir a configuração dos limites de tolerância através de cores, ícones e valores percentuais baseados nos valores das metas e medições (sem restrição quanto ao número de faixas de classificação).

Permitir definir o período de vigência para a faixa de classificação.

Permitir a entrada de dados manual.
Permitir a utilização de fórmulas, usando as operações matemáticas, lógicas, condicionais, estatísticas, funções e outros indicadores do sistema.
Permitir definir períodos para aplicação da fórmula, aplicando fórmula distintas no mesmo indicador de acordo com o período.
Entrada de dados através de planilhas eletrônicas.
Permitir receber dados de fontes externas sem a necessidade de customização (CRM, ERP, sistemas legados).
Permitir o cadastramento de metas atemporais, baseada em eventos sem um intervalo de tempo definido.
Possuir notificação automática dos responsáveis dos indicadores para entrada manual dos resultados do período.
Oferecer um ambiente flexível para monitorar o desempenho do scorecard permitindo o desdobramento para os níveis inferiores.
Permitir anexar documentos e arquivos durante a etapa de monitoramento.
Permitir a visualização de valores históricos e cumulativos.
Permitir a interação dos usuários durante a etapa de monitoramento através de comentários e fóruns.
Visualizar o desempenho dos indicadores/elementos através de gráficos (Gauge, barras, linhas, comparativos, correlação).
Visualizar o desempenho dos indicadores/scorecard através de diagramas (árvore de análise, mapa estratégico).
Permitir a visualização em percentual do quanto o valor acumulado atual representa do valor da meta final acumulada.
Alimentar indicadores automaticamente a partir de fontes de dados externas.
Possuir alertas e logs para o cálculo do Scorecard.

**Gestão de ações corretivas e preventivas**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Registrar os desvios de desempenho.
Permitir definir e acompanhar o planejamento e a execução dos planos de ação.
Enviar automaticamente e-mail de notificação no caso de desvio do desempenho.
Oferecer ferramentas de análise, como Ishikawa, 5 Porquês e Pareto.
Permitir a criação de vários planos de ação para cada ocorrência.
Permitir o registro de vários desvios para cada indicador.
Permitir o monitoramento da situação de plano de ação.
Permitir a configuração de envio de e-mails de notificação.



Detectar automaticamente um desvio do desempenho, possibilitando criar um registro de ocorrência.

Facilitar o monitoramento das ações corretivas/preventivas associadas ao indicador através da utilização de ícones diferenciados para ações encerradas ou em execução.

### Consulta e análise

#### REQUISITOS FUNCIONAIS

Permitir visualizar e analisar o desempenho através do uso de lista de indicadores agrupando-os por qualquer informação.

Permitir a personalização dos painéis de controle [gráficos e tabelas] de acordo com o papel do usuário.

Permitir a visualização e análise do desempenho através de diagramas hierárquicos e mapas estratégicos.

Permitir a relação de causa-efeito entre indicadores e objetivos de maneira visual.

Exibir cálculo de correlação entre os elementos do mapa e entre indicadores quaisquer contendo gráfico e coeficiente de correlação.

Possuir avaliação subjetiva de desempenho através de atribuições de cores (semáforos) que sinalizam visualmente o nível de cumprimento dos resultados.

Permitir o uso de valores estatísticos como média, amplitude, variância e desvio padrão de forma gráfica ou analítica.

Comparar o desempenho atual com outros valores referenciais como valor orçado, metas, períodos anteriores, benchmark e outros.

Configurar alertas enviados por e-mail de acordo com o nível de desempenho alcançado.

Permitir a criação de análises gráficas personalizadas agrupando indicadores e dados de acordo com a necessidade do usuário.

Permitir a publicação do desempenho em dashboards configuráveis, permitindo gráficos, listagens e mapas com garantia da navegabilidade entre os níveis.

Permitir a consulta de indicadores inativos.

Permitir a impressão da Ficha Técnica do Indicador, contendo as principais informações do indicador e suas associações. O gráfico personalizado é impresso junto com a Ficha Técnica do Indicador.

Permitir a impressão do Book do Scorecard, contendo as principais informações do Scorecard, dos elementos (Exemplo: perspectivas, objetivos estratégicos) e suas associações.

Permitir a visualização de um histórico do indicador, registrando na linha do tempo eventos como: alteração nos valores do indicador, associação de anexos, documentos e comentários, eventos disparados e associação com Incidente, Problema, Ocorrência e Plano de Ação.

### Gestão de Processos de Negócio

#### REQUISITOS FUNCIONAIS

Permitir classificar os tipos de processos e tipos de atividades.

Permitir a modelagem gráfica (*drag and drop*) dos processos em ambiente 100% web.

Suportar a configuração básica da notação BPMN para modelagem e automação de processos.

Suportar modelagem de macroprocessos (cadeia de valor) utilizando a notação VAC (Value Added Chain).
Permitir a análise, desenvolvimento, implementação e versionamento dos processos de negócio com roteiro de aprovação.
Permitir a automação de fluxos por meio de configuração, sem a necessidade de programação.
Possuir controle de auditoria de acesso ao sistema.
Permitir a publicação eletrônica dos processos com confirmação de conhecimento pelos usuários.
Permitir o controle de revisão sobre os processos, mantendo vários versionamentos.
Possuir automação das etapas de revisão (elaboração / consenso / aprovação / homologação).
Permitir a automatização dos processos.
Possuir solicitação de revisão de processos.
Possuir matriz de relacionamento entre os processos.
Permitir o monitoramento de tarefas de usuários.
Permitir a supervisão e controle dos processos em execução.
Permitir a redefinição de responsabilidades das atividades.
Possuir análise e simulação de processos.
Permitir a inicialização, suspensão, cancelamento e eliminação de processos.
Possuir associação de documentos aos processos e atividades.
Permitir a execução de aplicativos externos.
Permitir acesso a base de dados externas e execução de <i>web services</i> .
Estar conforme com a notação VAC (Value Added Chain), permitindo modelagem SIPOC e de Macroprocessos em ambiente 100% Web.
Permitir <i>drill-down</i> do modelo VAC para os processos de negócio, não apenas identificando por diferenciação de cores.
Permitir modelagem baseada na notação BPMN em ambiente 100% Web e tecnologia HTML5 com ferramenta <i>drag and drop</i> (arrastar e soltar) para usuários finais.
Permitir a simulação de processos rodando em plataforma 100% Web.
Permitir a utilização de contadores de tempo (timers) facilmente configuráveis para apoiar na gestão das regras de negócio do processo, sendo aplicado tanto na modelagem quanto na execução de um processo de negócio.
Permitir a assinatura digital de documentos associados aos processos de negócio
Permitir a utilização de Gateways condicionais de padrão BPMN (Paralelo - AND, OU Exclusivo - XOR e Complexo).
Permitir exportar processos com configuração de automação.

Possibilitar a importação de processos do Bizagi.
Permitir definir informações de entradas/saídas, recursos, custos, fatores críticos de sucesso, riscos, competências e cursos na definição dos processos.
Permitir relacionar documentos, anexos e formulário de arquivos aos processos.
Permitir o cadastro de campos adicionais, equipe, checklist, parametrizar máscara de identificação de processos, parametrizar um navegador dinâmico e arquivos modelos.
Permitir cadastrar roteiro e motivos para revisão dos processos.
Permitir relacionar campos adicionais ao processo.
Permitir a importação de processo para um processo em revisão na etapa de elaboração através da tela de execução de tarefas.
Permitir a utilização de CMDB (Configuration Management Database) com o objetivo de possibilitar ao usuário gerenciar a ligação entre ativos e processos/atividade.
Permitir localizar os nomes de atividades, processos modelo e de ações de execução de atividade. Dessa forma, os dados podem ser visualizados de acordo com o idioma do usuário logado.

**Mapeamento/Modelagem**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir a elaboração e consulta dos fluxogramas que detalham as etapas do processo.
Permitir a criação de formulários eletrônicos para documentação as informações sobre os processos e atividades.
Fornecer mecanismos para análise de risco dos processos, baseado em matrizes qualitativas e quantitativas, e permitindo ainda o cadastro de medidas de controle para prevenção da ocorrência dos riscos.
Permitir a anexação e visualização de arquivos externos aos processos e atividades, como procedimentos, formulários, fluxogramas, planilhas, apresentações, vídeos de treinamento e páginas WEB.
Permitir a identificação de interfaces com os clientes e fornecedores.
Permitir que os processos sejam desdobrados em níveis inferiores como subprocessos, atividades e tarefas.
Permitir a criação de anotações sobre o processo.
Permitir a criação de raias (lanes) para definição dos executores dos processos.
Gravar histórico das revisões realizadas sobre os processos.
Realizar a revisão de processo utilizando modelo ISO9000.
Realizar a revisão do processo utilizando processo automatizado customizado.

**Simulação**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Possibilitar a simulação dos processos mapeados em ambiente 100% web.

Possibilitar o cadastro de cenários para o ambiente de simulação, definindo número de instâncias a serem simuladas, recursos, custos e duração das atividades do processo de negócio.
Na ocorrência de várias rotas de decisão para o processo no ambiente de simulação (cadastro do cenário) o usuário deve ter a capacidade de definir a probabilidade atribuída para cada rota.
Exibir animação gráfica durante a execução da simulação. Exibir os recursos, custos, executores e duração das atividades durante a execução da simulação.
Possibilitar a geração de análises sobre o resultado da simulação mostrando relatório executores, custos e recursos.
Permitir a inicialização de processos na fase de elaboração da revisão, por meio da tela de execução de tarefas, para permitir a simulação do processo.

**Publicação**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir a pesquisa de processos e atividades a partir de diversos critérios, tais como recurso e entrada/saída.
Possuir hyperlinks automáticos nos fluxogramas entre os itens dos macroprocessos e seus desdobramentos em subprocessos e atividades.
Possibilitar a consulta dos riscos sobre processos, da matriz de avaliação (severidade x probabilidade), métodos qualitativos, quantitativos e ainda apoiados das listas de verificação (checklists).
Permitir determinar uma validade para o processo e o sistema gerar automaticamente tarefas de revalidação

**Automatização - Workflow**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir criação de subatividades ad-hoc de processo e também subatividades de Kanban.
Permitir que o gestor do processo retroceda o fluxo em execução, cancelando atividades já executadas.
Possibilitar que documentos associados ao processo sejam assinados digitalmente durante a execução do fluxo.
Permitir a configuração de controles de segurança por instância de processo.
Permitir a implementação de subfluxos, isto é, fluxos que acionam subprocessos.
Permitir a criação de listas de verificação (checklists) e sua associação a passos dos fluxos, permitindo o registro de conclusão ou não, e comentários para cada item do checklist.
Permitir monitoramento dos processos em execução por meio de painéis de controle.
Permitir o acompanhamento da instância do processo de forma visual no fluxograma.
Notificar automaticamente, via e-mail os responsáveis por ações pendentes de execução nos fluxos de trabalho.
Permitir enviar e-mail contendo anexos inseridos no processo durante a execução.

<p>Permitir a configuração de notificações de início/término de atividade, alerta de vencimento e alerta de atraso para usuários e equipes cadastrados no sistema, realizando o envio da notificação via e-mail e possibilitando que sejam definidas estas configurações para os processos de negócio automatizados via workflow e suas respectivas atividades. Este recurso deve permitir a definição de recorrências para os alertas.</p>
<p>Permitir o preenchimento de informações em formulários eletrônicos.</p>
<p>Permitir que os gerentes de processo definam quais campos deverão ser preenchidos obrigatoriamente em cada atividade, assim como, quais campos estarão visíveis aos usuários durante o fluxo.</p>
<p>Permitir que os executores de cada etapa do fluxo sejam definidos dinamicamente, com base em valores preenchidos no formulário do processo durante a execução de etapas anteriores.</p>
<p>Considerar o calendário definido no modelo do processo para calcular os prazos das atividades e do processo.</p>
<p>Permitir a definição de controles de acesso para o modelo do processo, assim como para as instâncias dos processos (fluxos de trabalho/workflows).</p>
<p>Possibilitar a criação de agendamentos para iniciar automaticamente workflows de processos de negócio, notificando usuários interessados quando estes agendamentos forem iniciados. Este recurso deve suportar recorrência para os agendamentos cadastrados.</p>
<p>Fornecer as seguintes ferramentas de análise e planejamento: diagrama de ISHIKAWA, e 5W2H para suportar a detecção da(s) causa(s) raiz(es) do(s) desvio(s) encontrado(s) no(s) fluxo(s) de trabalho.</p>
<p>Permitir a integração com Sistemas Integrados de Gestão (SIG/ERP) através de ações definidas nas atividades do processo. As ações podem ser configuradas de forma a fazerem chamadas a outros aplicativos Web.</p>
<p>Possibilitar a anexação de documentos durante a execução do processo. Esses documentos podem ser arquivos auxiliares ou documentos, inclusive com acesso direto a documentos já cadastrados.</p>
<p>Controlar a duração e prazos finais de execução das atividades de processos em execução, permitindo definir controles, que, quando alcançados, devem permitir: alterar o executor, notificar outro interessado que a exceção ocorreu, executar um processo de contingência e iniciar automaticamente um registro de não conformidade.</p>
<p>Permitir efetuar o disparo de múltiplos subprocessos, de acordo com o número de itens selecionados em uma lista de valores inserida no processo. Também o disparo de subprocessos baseados em um papel funcional, assim como o disparo de múltiplas instâncias a partir de registros inseridos em uma grid/tabela do formulário.</p>
<p>Possibilitar o acompanhamento de todas as etapas do processo, desde o seu início até sua conclusão.</p>
<p>Ter um recurso para notificação via e-mail sobre tarefas de workflow a serem executadas.</p>
<p>Manter um histórico dos processos em andamento ou encerrados e permitir a visualização de detalhes, tais como: quais usuários já validaram o fluxo, quais decisões foram tomadas, entre outros.</p>
<p>Permitir a geração de relatório do processo.</p>
<p>Exibir, na visualização do andamento dos fluxos, informações sobre os passos, como por exemplo, usuário responsável, data prevista etc.</p>
<p>Exibir ícones indicativos quando um fluxo contiver documento(s) associado(s).</p>
<p>Disponibilizar ferramenta de análise integrada, com cubos pré-construídos, possibilitando a consulta de informações no nível das atividades, processos e históricos gerais de execução.</p>

Permitir a criação de subatividades ad-hoc durante a execução do processo garantindo flexibilidade no tratamento de exceções durante a execução do processo.
Permitir execução automática de atividades de negócio, mantendo o histórico do processo com as respectivas trilhas de auditoria.
Possuir métodos de priorização de execução de processos.
Permitir a reabertura de processos encerrados ou cancelados.
Permitir a inicialização de processos a partir de chamadas via <i>web service</i> .
Possibilitar invocar <i>web services</i> na execução de atividades de sistema.
Definir executor de atividades por meio de regra (executor dinâmico).
Permitir controle de SLA dos processos (Duração dinâmica)
Definir a duração da atividade através de regra (duração dinâmica).
Possibilitar a associação de instâncias de processos a demais soluções empresariais (exemplo: GED, Asset).
Atribuir automaticamente atividades a um usuário através do balanceamento de carga.
Disponibilizar uma <i>web service</i> para permitir a realização das tarefas de execução de atividade do usuário, atualização de atributos de instância, campos da tabela do formulário de uma determinada instância e para cancelar a instância.
Permitir informar uma justificativa para exclusão de instâncias de processo.
Permitir executar as tarefas de aprovação dos processos em smartphones.
Permitir gestão de recursos aos responsáveis por planejamento de atividades que precisam gerenciar seu backlog e fazer a gestão dos recursos envolvidos (workload).
Permitir a criação de instância e execução de atividade por meio de importação de e-mail.
Permitir, em uma atividade de sistema, executar um perfil de reconhecimento de captura em um requerimento de determinada atividade e, dessa forma, reconhecer textos da imagem e preencher atributos e/ou campos de formulário da instância do processo.

### Formulários

<b>REQUISITOS FUNCIONAIS</b>
Permitir a criação de tabelas, relacionamentos e campos, garantindo a persistência das informações do formulário no banco de dados.
Permitir a execução de <i>web services</i> para preenchimento automático de campos do formulário.
Possuir recurso <i>drag and drop</i> para facilitar a criação de layouts de formulários no cadastro de formulários.
Suportar os seguintes componentes: Painel, seção, card, título, imagem, input de texto, parágrafo, input de número inteiro, input de número decimal, input de data, input de hora, checkbox, grupo de opções, lista de seleção simples, botão, input para arquivo, assinatura, lista avançada (relacionado a outras tabelas), lista de valores a partir de fonte de dados (conjunto de dados), texto rico, container de anexo integração com Workflow, container de plano de ação, container de análise de causa.

Permitir filtrar um campo de seleção a partir de um valor de outro campo.
Permitir a criação de formulários com logotipos de empresas.
Permitir criar regras para os eventos (clique, alteração da lista, entrada e saída de campos). Para cada evento pode-se executar ações sobre os campos do formulário. Exemplo: habilitar, desabilitar, esconder, requerer.
Permitir efetuar cálculos com os valores dos campos e mostrar o resultado em outro campo do formulário.
Permitir a criação de campo do tipo grid/tabela.
Permitir preencher formulários durante a execução do processo.
Permitir que cada atividade possua diferentes formulários preenchidos, relacionados a um mesmo processo.
Permitir a verificação de possíveis erros durante o processo de criação do formulário.
Permitir acessar informações de base de dados externa para preenchimentos de campos do formulário.
Permitir selecionar um campo totalizador para uma grid e realizar ações para habilitar e desabilitar campos de dentro de um grupo e esconder e apresentar itens gráficos como título, painéis e itens de imagens.
Permitir definir o título do campo no formulário para cada idioma do sistema.
Permitir importar dados de uma planilha para uma grid do formulário.
Permitir a utilização de textos ricos que possibilitam criar textos com destaques, cores, tamanhos de fontes e imagens, tornando o formulário mais atrativo.
Permitir utilizar um campo para assinatura no formulário possibilitando assinatura escrita e assinatura por imagem. A primeira permite escrever em uma área pré-determinada. A segunda possibilita adicionar uma imagem da assinatura nos dados do usuário e utilizar essa imagem no formulário.

**Consultas e Visualizações**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir a consulta por diversos filtros de pesquisa.
Permitir a consulta de workflows pelos seguintes critérios: descrição, atributos do processo (campos dos formulários), identificador, status do processo, autor, iniciador do processo, data de início/término e documentos relacionados.
Permitir a criação de árvores de navegação dinâmica para os processos.
Permitir a consulta de processos, principalmente os 'em execução', com visualização gráfica do fluxograma.
Permitir a consulta de tarefas.
Permitir a visualização dos processos – padrão SIPOC (Entradas e Saídas).
Permitir a consulta de informações por meio da ferramenta de análise integrada a solução Analítico.
Permitir a visualização dos fluxogramas dos processos.

Permitir a visualização dos indicadores de desempenho dos processos.
Permitir a visualização de documentos anexados/vinculados aos processos.
Permitir gerar o relatório do Gráfico de Tartaruga para apresentar os processos/atividades do diagrama.
Permitir realizar uma auditoria dos eventos ocorridos na execução de processo e atividades.
Permitir realizar a pesquisa de processos no componente de automação de processos através de pesquisa por campos das tabelas do formulário e ainda apresentar no terceiro quadrante as opções da aba detalhes dos dados do processo.

### Avaliação de Desempenho

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir a definição de indicadores de desempenho associados aos processos e acompanhamento do cumprimento das metas estabelecidas.
Possibilitar a geração de diversos tipos de relatórios e gráficos contendo informações detalhadas ou resumidas sobre os processos e atividades.
Possuir semáforos que sinalizam visualmente o nível de cumprimento dos resultados.
Possuir um indicador de tendência sobre possíveis problemas futuros.
Permitir a formatação dos resultados em planilhas e gráficos configuráveis pelo usuário.
Permitir a visualização dos recursos e custos requeridos para a execução dos processos.

### Gestão de Riscos

REQUISITOS FUNCIONAIS
Classificar os riscos de acordo com a severidade para a organização e com a probabilidade da ocorrência no processo.
Permitir que os riscos possam ser facilmente identificados e associados a um processo.
Apresentar graficamente, no fluxograma do processo, as atividades que possuem riscos associados.
Permitir que os controles possam ser facilmente identificados e associados a um processo.
Apresentar graficamente, no fluxograma do processo, as atividades que têm controles associados.
Possibilitar a visualização resumida de todos os riscos e controles sobre os processos e atividades.

Permitir a definição da metodologia de avaliação de pontuação do risco em qualquer nível da organização.
Permitir diversos métodos para a avaliação de risco, tais como: matriz; critérios quantitativos; mais de um critério quantitativo para gerar os eixos da matriz, e; critérios qualitativos.
Classificar os riscos de acordo com a severidade para a organização e com a probabilidade da ocorrência no processo.
Permitir a avaliação periódica do risco, monitorando a sua evolução analiticamente e graficamente.



Permitir a criação de modelos (template) para gerenciar os riscos e controles, para facilitar a replicação de estruturas similares nas organizações.
Permitir uma abordagem estratégica na identificação dos principais objetivos da organização e dos riscos existentes para o alcance desses objetivos.
Permitir que os riscos possam ser facilmente identificados e associados a um processo.
Permitir a criação de bibliotecas de riscos, ou seja, que os nomes dos riscos e tipos de riscos sejam armazenados em um repositório único, garantindo um conjunto de riscos padronizados para a organização.
Permitir a definição de equipes responsáveis pela avaliação.
Manter o cadastro e acompanhamento das alterações (revisão) dos objetos e dos planos de risco.
Permitir a definição do custo dos controles e o valor do impacto ou ganho do risco possibilitando a realização de análises quantitativas do risco.
Permitir a abertura de eventos (incidentes, problemas, workflows) caso as consequências do risco superem o esperado, possibilitando a identificação das causas, análise da causa, criação de planos de ação e verificação da eficácia. Estes registros devem ser mantidos para histórico e entrada da nova avaliação do risco futuramente.
Possibilitar a abertura de um workflow específico caso a avaliação do risco esteja acima do esperado.
Possibilitar a aprovação das revisões de um grupo de riscos e controles ao final do planejamento e a revalidação dentro de frequência pré-estabelecida.
Permitir que os riscos possam ser associados a mais de um processo, porém, que sejam analisados e documentados individualmente para cada processo.
Permitir a avaliação considerando o risco potencial, o risco inerente e o risco residual.
Permitir o cálculo automático do risco residual
Permitir a associação de anexos e documentos controlados ao risco.
Executar as avaliações de maneira on-line.
Permitir a análise de risco dos processos mapeados.
Apresentar graficamente, no fluxograma do processo, as atividades que têm riscos associados.
Mapear os processos e modelar todas as atividades relacionadas.
Permitir a análise de risco dos ativos.
Permitir a análise de risco dos projetos.
Permitir o planejamento do projeto com a definição de atividades, responsabilidades, recursos, prazos e custos.
Permitir a gestão dos riscos alimentares, operacionalizando todo o sistema de segurança alimentar (ISO 22000 / HACCP).
Permitir o preenchimento da árvore de decisão na gestão dos riscos de segurança alimentar.
Permitir a gestão dos riscos relacionados ao planejamento estratégico (Scorecard).

Definir o Scorecard corporativo com todos os seus elementos (perspectivas, objetivos e indicadores).
Permitir a habilidade de desenvolver ou adotar um framework para a gestão de riscos (COSO ERM, ISO 31000 ou outros frameworks similares).
Mapear os riscos operacionais de acordo com framework COSO.
Permitir a associação de tratamentos e planos de ação no momento da criação da análise de risco.
Permitir a associação de controles aos riscos durante o cadastro, facilitando a utilização posterior.
Apresentar o histórico das avaliações do risco atualizado conforme última versão do método de avaliação.
Oferecer método de avaliação para a definição do nível do risco. Critérios quantitativos podem ser informados para a obtenção do resultado.
Personalizar as colunas para serem visualizadas na estrutura de onde os riscos e controles estão vinculados.
Permitir a visualização da Matriz de Risco de todos os riscos de uma estrutura de visualização.
Permitir a visualização da Matriz de Risco agrupando quantitativamente as avaliações dos riscos.
Permitir associações ao risco no momento em que se está cadastrando um evento, ou seja, um incidente, problema ou workflow.
Permitir registrar uma justificativa, anexo ou documento para cada resultado da avaliação do risco.
Permitir associar causas, consequências, fontes de risco e melhores práticas ao risco.
Permitir criar e gerenciar KRI (Indicadores chave de risco), com geração de eventos casos do KRI estejam fora dos valores aceitáveis.
Permitir enviar e-mail a aprovação da avaliação do risco
Permitir solicitar a avaliação de risco para o responsável no momento da Auditoria

**Controle**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir que os controles possam ser associados a mais de um risco, porém, que sejam documentados e avaliados individualmente.
Permitir criar uma biblioteca de controles, ou seja, que as informações dos controles e tipos de controles sejam armazenadas em um repositório único, garantindo um conjunto de controles padronizados para a organização. As informações relacionadas são atualizadas de maneira centralizada.
Permitir que os controles sejam compartilhados entre riscos, processos e entidades.
Permitir que o modelo de controle suporte a framework COSO e COBIT.
Permitir que os controles possam ser avaliados utilizando métodos de avaliação diferentes dos riscos.
Permitir que todas as conclusões dos controles e resultados dos testes sejam acessíveis pelos elementos a ele associados.
Permitir que o sistema identifique a diferença entre controle relevante ou não.

Permitir que o sistema armazene a classificação do tipo de implementação do controle como não implementado, implementado parcialmente ou implementado totalmente. Também pode-se informar a data de início da implementação.
Permitir definir a característica do controle como sendo Preventivo, Detectivo ou Preventivo + Detectivo.
Permitir que o sistema armazene o tipo de automação do controle como manual, automática ou semiautomática.
Permitir registrar comentários sobre o controle.
Permitir associar eventos ao controle como incidentes, problemas ou workflows.
Permitir a associação de anexos e documentos ao controle.
Permitir o preenchimento de atributos e informações adicionais ao controle conforme a necessidade da organização.
Permitir a realização de auditorias dos controles definidos.
Permitir o uso de melhores práticas de controle.
Permitir testar os controles para avaliar a sua efetividade.
Permitir definir a quantidade de amostras dos testes de controle.
Permitir personalizar o resultado do teste de controle.
Permitir enviar para um roteiro de aprovação, os testes de controle executados.
Permitir visualizar o resultado do último teste executado no controle.
Permitir incluir anexos como evidências do teste de controle.
Permitir incluir atributos e informações referentes às amostras dos testes.
Permitir agendar a execução de um teste de controle.
Permitir criar e gerenciar KCI (Indicadores chave de controle), com geração de eventos caso os KCIs estejam fora dos valores aceitáveis.
Permitir enviar e-mail a aprovação da avaliação do controle.
Permitir solicitar a avaliação do controle para o responsável no momento da auditoria.
Permitir selecionar as amostras para os testes de controle a partir de uma população personalizada e armazenada no sistema.
Permitir o cadastro de população com campos personalizados.
Permitir selecionar as amostras de uma população a partir do método de amostragem aleatório ou por conveniência (seleção manual).
Permitir que na execução do teste de controle, seja possível filtrar os campos da população, para selecionar as amostras manualmente.

**Tratamento e resposta ao risco**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir armazenar uma lista de tratamentos com respostas ao risco, podendo ser do tipo: aceitar, reduzir (mitigar), compartilhar ou evitar.
Suportar o preenchimento de um tratamento para cada avaliação do risco.
Suportar o preenchimento de um tratamento para a avaliação do risco dependendo do resulta inerente ou residual.
Permitir configurar a validação e abertura de um plano de ação conforme o tratamento selecionado para a avaliação do risco.
Consultar todos os tratamentos e respostas ao risco vinculados as avaliações de risco.

**Problemas**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir identificar problemas nas atividades de controle.
Permitir identificar problemas na avaliação do risco.
Permitir associar prioridade aos problemas.
Permitir definir responsáveis aos problemas.
Permitir monitorar prazos de planejamento e de execução.
Permitir enviar e-mail automaticamente para o responsável assim que uma ocorrência for registrada.
Permitir criar e monitorar múltiplos planos de ação para cada problema.
Permitir que os responsáveis pelos planos de ação possam ser diferentes dos responsáveis pelo problema.
Permitir que os planos de ação sejam revisados e aprovados por um usuário específico ou pelo responsável pelo problema.
Permitir que a situação de execução dos planos de ação seja monitorada.
Permitir que as notificações por e-mail possam ser definidas pelos usuários.
Permitir que o gestor tenha fácil acesso a todos os problemas e planos de ação de sua área de responsabilidade.
Permitir que trilhas de auditoria para qualquer alteração nas atividades e prazos relacionados aos problemas e planos de ação façam parte do sistema.
Permitir a análise de causa e de tendência.
Permitir a personalização da resposta ao risco.
Permitir a criação ou a associação de um ou mais planos de ação para cada tratamento do risco.
Permitir a gestão de iniciativas de acordo com o PMBOK.

Permitir definir um tratamento para uma avaliação de risco e associar um plano de ação para este tratamento.

### Consultas e Relatórios

#### REQUISITOS FUNCIONAIS

Permitir que o sistema agrupe e gere consultas da avaliação de riscos em todos os níveis da base de dados, incluindo a estrutura organizacional, processos e riscos.

Apresentar a listagem de problemas e planos de ação com possibilidade de desdobramentos.

Permitir salvar relatórios no formato PDF.

Permitir que os responsáveis pelos controles e auditores independentes possam acessar facilmente sua informação no sistema.

Permitir que os responsáveis pelos processos possam acessar facilmente sua informação no sistema.

Apresentar listagens ou relatórios da avaliação de riscos, visando a fácil identificação de pontos críticos na organização.

Apresentar os objetivos estratégicos e da avaliação dos riscos de maneira gráfica e visual.

Apresentar a matriz de riscos para a fácil identificação dos riscos dentro dos quadrantes do método de avaliação.

Garantir o acompanhamento dos riscos permitindo uma fácil visualização do fluxograma do processo, riscos por etapa, controles e tratamentos, matriz de riscos x etapa e demais elementos.

Apresentar a matriz de riscos para a fácil identificação da relação entre riscos e atividades.

Apresentar o cálculo do risco médio gerado automaticamente e agrupado por Unidade Organizacional, Processo, Risco e Tipo de risco, com visões gráficas da matriz de risco em um portal interativo.

Permitir a comparação dos resultados entre as revisões da estrutura do risco e controle

### Geral

#### REQUISITOS FUNCIONAIS

Suportar multicamada na estrutura dos processos (ex.: macroprocesso, processo, subprocesso).

Suportar a associação de arquivos externos à aplicação.

Permitir aos usuários anexarem documentos, incluindo Word, Excel, diagramas Visio, arquivos PDF e outros.

Permitir que cada anexo apareça em vários lugares no sistema (compartilhamento).

Permitir que o nome dos campos seja definido pelo usuário.

Permitir que campos adicionais possam ser incluídos nos formulários sem alteração no código. Esses campos devem constar nas consultas.

Permitir o controle de versão e armazenamento dos documentos/arquivos.

Permitir a trilha de auditoria referente à inclusão/alteração da informação.

Possibilitar a criação de agendamentos para iniciar automaticamente workflows de processos de negócio, notificando usuários interessados quando estes agendamentos forem iniciados. Este recurso deve suportar recorrência para os agendamentos cadastrados.
Suportar grandes volumes de acesso através de uma rede interna ou internet, permitindo trabalhar de forma ininterrupta.
Disponibilizar mecanismos de controle que permitam durante a execução de um fluxo de trabalho a criação de ações preventivas e/ou corretivas quando percebido algum desvio (anomalia) na execução do fluxo.
Fornecer as seguintes ferramentas de análise e planejamento: diagrama de ISHIKAWA, 5W2H e método 8D (oito disciplinas) para suportar a detecção da(s) causa(s) raiz(es) do(s) desvio(s) encontrado(s) no(s) fluxo(s) de trabalho.
Permitir o acompanhamento dos fluxos em andamento através de interface gráfica.
Automatizar o direcionamento das tarefas para os recursos aptos a sua realização. O direcionamento deve ser previamente especificado na montagem do processo e pode ser alterado a qualquer momento sem que haja interferência nos processos que já estejam em andamento.
Permitir a integração com Sistemas Integrados de Gestão (SIG/ERP) através de ações definidas nas atividades do processo. As ações podem ser configuradas de forma a fazerem chamadas a outros aplicativos web ou <i>web services</i> .
Possibilitar a anexação de documentos durante a execução do processo. Esses documentos podem ser arquivos auxiliares ou documentos, inclusive com acesso direto a documentos já cadastrados.
Controlar a duração e prazos finais de execução das atividades de processos em execução, permitindo definir controles, que, quando alcançados, devem automaticamente escalonar a atividade em questão para o gestor imediato ou outro executor definido. Deve permitir também notificar outro interessado que a exceção ocorreu, executar um processo de contingência e iniciar automaticamente um registro de não conformidade.
Permitir enviar tarefas para um grupo de usuários selecionados pelo executor de uma determinada atividade do processo.
Permitir efetuar o disparo de múltiplos subprocessos, de acordo com o número de itens selecionados em uma lista de valores inserida no processo.
Possibilitar aos gerentes e usuários solicitantes o acompanhamento de todas as etapas do processo, desde o seu início até sua conclusão.
Possuir um recurso para notificação via e-mail sobre tarefas de workflow a serem executadas.
Manter um histórico de todos os processos em andamento ou encerrados e permitir a visualização de detalhes tais como: quais usuários já validaram o fluxo, quais decisões foram tomadas, quais documentos foram anexados, entre outros.
Permitir a geração de relatório do processo.
Permitir a geração de relatório durante a execução de uma atividade do processo, agrupando todos os campos e o cabeçalho da instância do processo no relatório.
Exibir, na visualização do andamento dos fluxos, os passos do fluxo com cores diferentes de acordo com seu status.
Exibir, na visualização do andamento dos fluxos, informações sobre os passos, como por exemplo, usuário responsável, data prevista etc.
Exibir ícones indicativos quando um fluxo contiver documento(s) associado(s).

Disponibilizar uma ferramenta de análise integrada, com cubos pré-construídos, possibilitando a consulta de informações no nível das atividades, processos e históricos gerais de execução.
Permitir a criação de atividades ad-hoc durante a execução do processo garantindo flexibilidade no tratamento de exceções durante a execução do processo.
Permitir cancelamento dinâmico e execução automática de atividades de negócio baseada em regras temporais, mantendo todo o histórico do processo com as respectivas trilhas de auditoria.
Possuir métodos de priorização de execução de processos.
Permitir a reabertura de processos encerrados ou cancelados.
Permitir a inclusão de comentários e anexos pelo iniciador/gestor no acompanhamento do processo.
Permitir a execução de gateways condicionais, considerando a implementação das regras para expressão condicional, duração de atividades dinâmicas e evolução para matriz de execução.
Possibilitar a execução de uma atividade automaticamente assim que um tempo pré-determinado for alcançado.
Permitir a inicialização de processos a partir de chamadas via <i>web service</i> .
Possibilitar invocar <i>web services</i> na execução de atividades de sistema.
Definir executor de atividades por meio de fórmula (executor dinâmico).
Definir a duração da atividade através de fórmula (duração dinâmica).
Possibilitar a associação de instâncias de processos a demais soluções empresariais (exemplo: GED, Asset).
Atribuir automaticamente atividades a um usuário através do balanceamento de carga.
Permitir ao gestor do processo avaliar as atividades atribuídas a grupos ou indivíduos, bem como o número de atividades e horas destas e realizar as devidas alterações de executores se necessário.
Disponibilizar uma <i>web service</i> para permitir a realização das tarefas de execução de atividade do usuário, atualização de atributos de instância, atributos de uma determinada entidade da instância, para cancelar, suspender e reativar processo e de retorno de informações sobre a instância.
Permitir informar uma justificativa para exclusão de instâncias de processo.
Permitir parametrizar a alteração de notificação de eventos de mensagem, apresentada na execução da atividade, uma tela para alterar os notificados.

### Formulários

<b>REQUISITOS FUNCIONAIS</b>
Permitir a criação de tabelas, relacionamentos e campos, garantindo a persistência das informações do formulário no banco de dados.
Permitir a execução de <i>web services</i> para preenchimento automático de campos do formulário.
Possuir recurso <i>drag and drop</i> para facilitar a criação de layouts de formulários no cadastro de formulários.
Suportar os seguintes componentes: checkbox, radiobutton, lista de seleção, input (texto, número), data, grid, título, assinatura e imagem.
Permitir filtrar um campo de seleção a partir de um valor de outro campo.

Permitir a criação de formulários com logotipos de empresas.
Permitir criar regras para os eventos (clique, alteração da lista, entrada e saída de campos). Para cada evento pode-se executar ações sobre os campos do formulário. Exemplo: habilitar, desabilitar, esconder, requerer.
Permitir efetuar cálculos com os valores dos campos e mostrar o resultado em outro campo do formulário.
Permitir a criação de campo do tipo grid/tabela.
Permitir preencher formulários durante a execução do processo.
Permitir que cada atividade possua diferentes formulários preenchidos, relacionados a um mesmo processo.
Permitir a verificação de possíveis erros durante o processo de criação do formulário.
Permitir acessar informações de base de dados externa para preenchimentos de campos do formulário.
Permitir selecionar um campo totalizador para uma grid e realizar ações para habilitar e desabilitar campos de dentro de um grupo e esconder e apresentar itens gráficos como título, fieldset e itens de imagens.
Permitir definir o título do campo no formulário para cada idioma do sistema.
Permitir importar dados de uma planilha para uma grid do formulário.

### Consultas e Visualizações

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir a consulta por diversos filtros de pesquisa.
Permitir a consulta de workflows pelos seguintes critérios: descrição, atributos do processo (campos dos formulários), identificador, status do processo, autor, iniciador do processo, data de início/término e documentos relacionados.
Permitir a criação de árvores de navegação dinâmica para os processos.
Permitir a consulta de processos, principalmente os 'em execução', com visualização gráfica do fluxograma.
Permitir a consulta de tarefas.
Permitir a visualização dos processos – padrão SIPOC (Entradas e Saídas).
Permitir a consulta de informações por meio da ferramenta de análise integrada a solução Analítico.
Permitir a visualização dos fluxogramas dos processos.
Permitir a visualização dos indicadores de desempenho dos processos.
Permitir a visualização de documentos anexados/vinculados aos processos.
Permitir gerar o relatório do Gráfico de Tartaruga para apresentar os processos/atividades do diagrama.
Permitir realizar uma auditoria dos eventos ocorridos na execução de processo e atividades.



Permitir realizar a pesquisa de processos no componente de automação de processos através de pesquisa por campos das tabelas do formulário e ainda apresentar no terceiro quadrante as opções da aba detalhes dos dados do processo.

#### Avaliação de Desempenho

##### REQUISITOS FUNCIONAIS

Permitir a definição de indicadores de desempenho associados aos processos e acompanhamento do cumprimento das metas estabelecidas.

Possibilitar a geração de diversos tipos de relatórios e gráficos contendo informações detalhadas ou resumidas sobre os processos e atividades.

Possuir semáforos que sinalizam visualmente o nível de cumprimento dos resultados.

Possuir um indicador de tendência sobre possíveis problemas futuros.

Permitir a formatação dos resultados em planilhas e gráficos configuráveis pelo usuário.

Permitir a visualização dos recursos e custos requeridos para a execução dos processos.

#### Perdas operacionais

##### REQUISITOS FUNCIONAIS

Uso de ferramental de perdas operacionais com regra específicas de negócio, possibilitando a integração direta com os riscos do processo.

Registros de incidentes com controles específicos de perdas operacionais.

Permitir a criação de container em formulários específicos de perdas operacionais.

Permitir a gestão das operações de perda raiz, perda recorrente, recuperação e quase perda.

Permitir habilitar um respectivo container de perda operacional ao nível de atividade de processo, durante o fluxo de um processo.

Permitir a gestão das situações contábeis: valores de perda, valor de recuperação, valor de quase perda, valor de perda bruta esperada, valor total de perda, valor total de recuperação, valor total de quase perda e saldo estimado.

Realizar a gestão de datas de ocorrência, datas de reconhecimento e datas dos registros das perdas.

Permitir a estratificação dos dados de perdas operacionais e montagens de visões gráficas.

#### Auditoria de riscos corporativos e controles

##### REQUISITOS FUNCIONAIS

Permitir auditorias de planos de riscos e controle.

Permitir no plano e/ou planejamento de auditoria, selecionar um os riscos e controles já avaliado na segunda linha de defesa, para fins de análises sistêmicas pela equipe auditora.

Permitir relacionar diferentes critérios para as auditorias de riscos e controles

Permitir a segurança dos critérios / requisitos de acordo com o perfil de auditor.
Possibilitar a definição percentual automática para os critérios de riscos e controles durante o processo de auditoria.
Permitir criar um escopo / contexto de auditoria por risco e/ou processo.
Permitir a criação de testes de controles no planejamento das auditorias.
Permitir a inclusão de checklists nos testes de controle.
Permitir a realização de amostragens nos testes de controle.
Permitir auditorias de projeto.
Permitir gerenciar o planejado x realizado de uma auditoria de projeto.
Permitir a gestão de alocação de recurso e hora real.
Permitir a gestão financeira: orçamento, custo, receita e total.

**Gestão de Projetos, Programas e Portfólios**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Trazer em seu conteúdo as melhores práticas na gestão de Projetos, Programas e Portfólios, seguindo as recomendações do PMBOK, PRINCE2 e outros.
Gerenciar o ciclo de vida do portfólio de projetos, sejam eles estratégicos, corporativos ou departamentais.
Gerenciar o ciclo de vida de programas, incluindo o planejamento, monitoramento e controle, execução e encerramento.
Gerenciar o ciclo de vida de um projeto, desde a solicitação, incluindo avaliação inicial, planejamento, monitoramento e controle, execução e encerramento.
Definir um calendário de projeto que reflita as atividades de negócio, dias úteis, dias não úteis e total de horas de trabalho.
Introduzir e editar: atividade básica, custos, recursos e duração da atividade para planejamento de projetos.
Especificar dependências de atividade e marcos de projeto para representar a relação entre atividades e as grandes subdivisões de um projeto.
Apresentar e imprimir cronograma do projeto na forma de gráfico de Gantt.
Identificar as atividades no caminho crítico.
Introduzir e editar alocação de horas de recursos em atividades com valores planejados e realizados.
Introduzir e editar custos e receitas com valores planejados e realizados.
Criar, visualizar e imprimir relatórios básicos, como atividades, custos e listagens de recursos.
Permitir a criação da Estrutura Analítica do Projeto (WBS).
Permite reportar o desempenho do projeto através de "Status Report" contendo informações como: Atividades em atraso e previstas, resumo dos marcos e atividades concluídas.

**Gestão de Demandas**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Capturar demandas de diversas fontes e origens, tais como: Entrada de ideias ou requisições de novos projetos.
Permitir avaliar, aprovar e revisar demandas utilizando fluxos previamente configurados.
Permitir a criação de uma iniciativa (proposta de projeto/investimento) após aprovação da solicitação.
Permitir a criação de um projeto em fase de planejamento após a aprovação da iniciativa.

**Gestão integrada de Portfólios**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir configuração de critérios de avaliação de iniciativas (projetos) para comparação, tais como, alinhamento estratégico, riscos, benefícios planejados.
Permitir a criação de métricas financeiras para avaliar iniciativas, incluindo capital de investimento, orçamento, despesas programadas, NPV, ROI, break-even-point.
Permitir a visualização do impacto sobre a decisão do seu portfólio, avaliando cenários de investimentos.
Permitir priorização das iniciativas.
Permitir gerar gráficos configuráveis das iniciativas, tais como: bolha, barra e linha.
Permitir fórum de discussão para auxiliar na avaliação da iniciativa.
Permitir gerenciar diferentes tipos de portfólios, com diferentes componentes de investimento, cenários e critérios de avaliação.
Fornecer roteiro responsável para a avaliação e aprovação de iniciativas.
Permitir criar um projeto a partir do atendimento da iniciativa.
Permitir acompanhar projetos, tempo, custo e uso do recurso, a partir do atendimento da iniciativa.

**Planejamento, Estimativas e Acompanhamento de Projetos**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir realizar a aprovação do planejamento, revisão e encerramento do projeto utilizando fluxos previamente configurados.
Permitir a criação de linhas de base do projeto e permitir a comparação de linhas de base com o projeto em andamento.
Manter um repositório de modelos de projetos (template), contendo atividades. Estes modelos poderão ser aplicados na criação de um novo projeto – que herdará as características do modelo utilizado.
Permitir a criação de um novo modelo de projeto (template) baseado em dados históricos de um projeto realizado.
Permitir a criação de painéis (Dashboards) personalizados de projetos, para o acompanhamento de Gerenciamento de Valor Agregado (Earned Value Management - EVM) e Avanço físico do projeto.

Permitir a análise de Gerenciamento de Valor Agregado (Earned Value Management - EVM) para os projetos e atividades isoladas.
Permitir o tratamento de programas, projetos, subprojetos, etapas e atividades e gráfico de Gantt integrado.
Vincular projetos a objetivos e indicadores empresariais e setoriais.
Permitir acompanhar e monitorar o andamento dos projetos.
Indicar quando o projeto estiver atrasado em relação ao cronograma planejado ou revisado (reprogramado).
Permitir a inclusão de checklist de tarefas a ser preenchido durante a execução de atividades.
Permitir realizar a impressão do Gantt Chart.
Permitir a visualização das colunas da estrutura do projeto de acordo com perfil de visualização previamente cadastrado.
Permitir filtrar as atividades na estrutura do projeto.
Permitir planejar projetos a partir da data de início ou a partir da data de fim.
Permitir o compartilhamento do <i>Status Report</i> do projeto através de link.
Permitir realizar a avaliação de projetos.

**Gerenciamento de atividades**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir o registro de atividades não vinculadas ao projeto.
Permitir importar e exportar projetos para MS Project.
Permitir a alocação de um ou mais recursos na execução de atividade, cada um com sua quantidade de horas estimada.
Permitir a definição de dependências entre atividades (do mesmo projeto).
Permitir a definição de dependências entre atividades de projetos distintos.
Permitir a definição de atrasos programados (lags) entre atividades.
Permitir copiar o cronograma de outros projetos ou modelo de projetos.
Permitir gerar o caminho crítico do projeto.
Permitir o gerenciamento de tarefas sumarizadas e marcos (milestones).
Permitir o gerenciamento de tarefas de entregas (deliverables).
Permitir a criação de campos personalizados para entrada de dados nas atividades dos projetos.
Permitir a entrada de observações nas atividades.

Calcular automaticamente as métricas de Gerenciamento de Valor Agregado (Earned Value Management - EVM) para projeto e atividades não vinculadas a projeto.
Visualizar diagrama de rede de precedência.
Registrar encerramento de atividade com indicação de lição aprendida, objetivos e benefícios alcançados.
Permitir configurar um projeto ou atividade isolada como restritos.
Permitir gerar relatórios de serviços das horas reais dos recursos para faturamento contra clientes.
Permitir a criação de roteiros de aprovação para o planejamento e execução das atividades isoladas.
Permitir a verificação de eficácia de execução de atividade de projeto.
Permitir o cancelamento de atividades de projetos.
Permitir a criação de atividades recorrentes.
Permitir visualizar o histórico de execução da atividade.
Permitir configurar requerimentos de anexos e documentos a serem preenchidos na execução da atividade.
Permitir copiar atividades do projeto atual, outro projeto ou ainda modelo de projeto.
Permitir realizar a consulta e transferência das tarefas para outros usuários.
Permitir configurar arquivos (formulários) a serem preenchidos na execução da atividade.
Permitir configurar formulários a serem preenchidos na execução da atividade.
Permitir executar atividades de projeto e atividades isoladas em smartphones.

### Gerenciamento do Tempo

<b>REQUISITOS FUNCIONAIS</b>
Permitir o planejamento de projetos em dias ou em horas.
Permitir designar relacionamentos de datas entre tarefas, por exemplo: início-a-início, início-a-término, término-a-início e término-a-término.
Permitir configurar restrições nas atividades como: "O mais breve possível", "O mais tarde possível", "Não iniciar antes de", "Não terminar antes de", "Não iniciar depois de", "Não terminar depois de", "Deve terminar em", "Deve iniciar em" e "Datas fixas".
Possuir uma ferramenta de Planilha de Horas (Timesheets), a qual os recursos poderão informar o tempo trabalhado em cada atividade de projeto
Permitir regras para solicitação e aprovação dos apontamentos de horas reais.
Após a aprovação das Planilhas de Horas, deve gerar a contabilização automática dos custos relativos a horas apontadas.
Permitir apontamento automático por meio de cronômetro on-line.
Permitir ao recurso entrar com observações para cada apontamento de horas realizado.

Permitir realizar a exportação dos apontamentos de horas para se trabalhar off-line e posteriormente realizar a importação para o sistema.

Permitir a entrada de horas-extras de forma especificada nas Planilhas de Horas, possibilitando a utilização de taxas de custo e cobrança especiais para as mesmas.

Permitir a solicitação de horas extras.

Fornecer visões comparativas entre o reprogramado e as demais linhas de base existentes, indicando atividades adiantadas e atrasadas.

#### Gerenciamento dos Riscos

##### REQUISITOS FUNCIONAIS

Possuir funcionalidade de gerenciamento de riscos de projetos integrada ao registro do projeto.

Permitir o registro dos riscos identificados nos projetos, contendo a descrição, o proprietário (owner), categorização, probabilidade, severidade, impacto e mitigação.

Permitir a qualificação e quantificação dos riscos.

Permitir o registro de riscos relacionados a atividades.

Permitir o registro de ações a serem tomadas para cada risco.

Permitir o registro de estratégias de resposta.

Identificar atrasos nas execuções das ações para os riscos.

Alocar a mitigação de riscos a recursos específicos.

#### Gerenciamento de Mudanças

##### REQUISITOS FUNCIONAIS

Possuir funcionalidade de gerenciamento de requisições de mudança em projetos integrada ao registro do projeto, estabelecendo uma relação direta entre o projeto e suas requisições de mudança.

Permitir o gerenciamento das requisições de mudança através de fluxo previamente configurado.

Permitir o controle de linhas de base (baselines) de projetos.

#### Gerenciamento das Comunicações

##### REQUISITOS FUNCIONAIS

Permitir matriz de comunicação.

Permitir fórum de discussão a respeito de um programa.

Permitir fórum de discussão a respeito de um projeto.

Permitir agendar reuniões, gerar atas e confirmações de presença e assinaturas.

Armazenar e visualizar o histórico das comunicações vinculadas a projetos e tarefas.

Notificar usuários via e-mail.

#### Gerenciamento de Problemas de Projetos

##### REQUISITOS FUNCIONAIS

Possuir funcionalidade de gerenciamento de problemas de projetos (incidentes, ocorrências, não conformidades), estabelecendo uma relação direta entre o projeto e seus problemas identificados.

Permitir o registro dos problemas identificados nos projetos.

Permitir criar planos de ação para tratamento dos problemas.

#### Relacionamento entre Projetos

##### REQUISITOS FUNCIONAIS

Permitir a associação de projetos em programas.

Permitir a associação de um projeto master com subprojetos.

Permitir que cada subprojeto possa ter recursos diferentes daquele do projeto 'master'.

Permitir que cada subprojeto tenha seu próprio cronograma e plano de custos, orçamento e benefícios.

#### Gestão de Recursos

##### REQUISITOS FUNCIONAIS

Gerenciar a alocação em projetos tanto de recursos humanos como de outros recursos, como materiais e equipamentos.

Definir Estrutura Analítica Organizacional (EAO).

Permitir a alocação de recursos de diversas áreas funcionais aos projetos.

Permitir o cadastro e gerenciamento dos cursos e treinamentos, suas notas e necessidades futuras nos registros dos usuários.

Permitir vincular equipe a projeto.

Permitir vincular equipe a atividade de projeto.

Permitir informar valor de custo por recurso.

Permitir informar valor de faturamento por recurso.

Permitir o cadastro de papel funcional.

Permitir associar um recurso a um ou mais papéis.

Permitir informar valor de custo por papel funcional.

Permitir informar valor de faturamento por papel funcional.

Disponibilizar uma funcionalidade para a seleção de recursos para o preenchimento de alocações considerando tanto a disponibilidade como o perfil e as habilidades e conhecimentos específicos e competências.
Exibir uma visão global dos recursos, levando em conta todo o trabalho do recurso, informando que recursos têm superalocação ou subalocação.
Controlar o tempo gasto dos recursos nas diversas tarefas por meio de planilhas de horas (Timesheets).
Controlar o total de horas alocadas dos recursos para cada projeto.
Permitir a rápida substituição de um recurso em um projeto, permitindo manter o recurso original para as atividades já executadas e trocar o recurso para atividades não executadas.
Permitir o apontamento de horas para recursos por diferentes usuários.
Permitir a consulta das horas realizadas dos recursos.

**Gestão Financeira**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir a criação de custos e receitas com valores planejados e realizados.
Gerar informações comparativas dos custos realizados com os custos planejados.
Gerar os valores financeiros a partir das alocações de horas de recursos nas atividades.
Gerar as informações de Gerenciamento de Valor Agregado (Earned Value Management - EVM) para os projetos e atividades não vinculadas a projetos.
Permitir o rastreamento de todos os custos reais incorridos durante um projeto.
Permitir estimativas de faturamento (cobrança).
Gerar informações comparativas das cobranças realizadas com as estimativas de faturamento.
Permitir o rastreamento de todas as cobranças reais incorridas durante um projeto.
Gerar informações comparativas das cobranças realizadas com as cobranças planejadas nos projetos.

**Gerenciamento de Aquisições**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir o planejamento de compras e aquisições.
Permitir cadastrar ou anexar contratos.
Permitir cadastrar fornecedores.
Permitir o desenvolvimento de processos automatizados para gerir contratos, solicitações de cotação, e processos de pedido e nota fiscal.



**Gestão de documentos e registros**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Gerenciar em um único software totalmente integrado (fornecedor único), a documentação eletrônica e física da empresa.
Gerenciar diversos tipos de documentos, em diferentes áreas da empresa. Cada departamento deverá poder elaborar e controlar seus documentos com independência e segurança, utilizando para isto, um único software, permitindo o uso de classificações distintas.
Permitir que cada classificação possua seu tipo de conteúdo específico, podendo ser pelo menos do tipo documento, registro, processo ou contrato.
Permitir a utilização de qualquer software para geração de documentos eletrônicos (softwares de CAD, editores de texto, digitadores de documentos, planilhas eletrônicas, desenhos, imagens, organogramas etc.), não estando vinculada a nenhuma empresa de software específica.
Permitir a exportação de variáveis inseridas como metadados no sistema para o conteúdo de documentos Microsoft Office (Word e Excel) e AutoCAD.
Permitir o uso de conversor automático de documentos da família Microsoft Office e OpenOffice para PDF.
Permitir o gerenciamento dos processos de elaboração, consenso, aprovação e homologação de documentos através da comunicação das tarefas, tanto no ambiente do sistema (telas do software) quanto por correio eletrônico.
Permitir a edição colaborativa integrada com Google Drive.
Permitir a edição colaborativa integrada com OneDrive.
Gerar identificador de revisão numérico, texto ou customizado, permitindo que o gestor defina o método padrão.
Possibilitar que as revisões de documentos sejam concluídas automaticamente, publicando o documento alvo da revisão ao término do processo, ou permitir que o gestor defina que ao encerrar o processo, o criador da revisão seja responsável pela publicação manual.
Prover os gestores documentais com mecanismos configuráveis que não permitam a inserção de novos documentos sem que estes sejam submetidos a um processo de revisão antes da publicação.
Controlar o histórico de revisões de documentos em nível de atributo (metadado), ou seja, para todas as alterações realizadas devem ser registradas a data, hora e o valor anterior do atributo.
Permitir classificação de documentos por categoria, permitindo níveis hierárquicos ilimitados de subcategorias.
Possibilitar o gerenciamento do prazo de validade dos documentos, alertando via e-mail, os usuários responsáveis sobre o término da validade dos mesmos e gerando tarefas de revalidação ou cancelamento dos documentos no ambiente do sistema.
Mecanismo de segurança para restrição de impressão, cópias, salvar, salvar como, copiar/colar, e print screen em documentos Microsoft Office (Word e Excel), imagens e PDF.
Possibilitar o controle de acesso aos documentos por diversos níveis: público, departamental, funcional, específico por usuário (pessoal).
Permitir o uso de assinatura eletrônica para a elaboração, consenso/verificação, aprovação e homologação de documentos.
Permitir o uso de assinatura digital de arquivos eletrônicos através de certificados digitais padrão ICP-brasil.

Permitir gerar a assinatura digital nos documentos eletrônicos aderentes aos formatos XML signature e CMS detached.
Permitir gerar a assinatura digital nos documentos eletrônicos em formato PDF.
Permitir utilizar carimbo de tempo através de uma Autoridade Certificadora do Tempo – ACT para assinatura digital.
Efetuar validação do certificado digital em uso antes de assinar o arquivo eletrônico, alertando o usuário e bloqueando a assinatura caso o certificado não cumpra com os requisitos do padrão ICP-brasil.
Permitir a criação de fluxos de trabalho para assinatura digital de documentos.
Permitir a assinatura eletrônica integrada com o DocuSign.
Permitir a assinatura eletrônica integrada com o ClickSign.
Permitir a assinatura automática de documentos com certificado digital.
Permitir que sejam criados relacionamentos entre documentos de nível inferior ou superior, possibilitando a visualização de todos os documentos inter-relacionados.
Permitir a solicitação de revisão dos documentos relacionados quando algum documento da estrutura relacional sofrer alteração.
Permitir a associação entre documentos onde um é a tradução do outro, gerando notificação quando um deles for revisado.
Permitir a tradução do título do documento para que o usuário visualize no seu idioma.
Permitir consulta rápida de documentos pelos seguintes critérios: palavras-chave, atributos do documento (metadado), título, identificador, status do documento, autor, permissões de acesso, departamento, data de emissão e validade.
Possibilitar a criação de árvores de navegação dinâmica baseadas nos atributos de cada documento.
Permitir a pesquisa de documentos por conteúdo utilizando recursos de fonética e normalização gramatical (full text search).
Permitir a pesquisa de documentos através de árvore hierárquica.
Permitir ao usuário salvar os critérios das pesquisas mais frequentes, para utilização posterior.
Permitir alterar a ordem de exibição do resultado de pesquisa através de um clique no nome das colunas da janela de resultado de pesquisa.
Permitir alterar a ordem de exibição do resultado de pesquisa, definindo a ordem por mais de uma coluna no resultado de pesquisa.
Possibilitar a criação de fluxos documentais por meio de ferramenta gráfica para automação via módulo de workflow.
Controlar e configurar por categoria o armazenamento das versões dos documentos sem impor limites para a quantidade de versões armazenadas, permitindo que o administrador configure o valor desejado.
Possuir recurso de bloqueio automático de edição documentos, fazendo com que, enquanto um usuário estiver editando o documento, esteja bloqueado para outros usuários editarem.
Disponibilizar uma ferramenta de fórum integrada ao sistema, possibilitando associação de documentos ou registros publicados no repositório para complementar as discussões.
Permitir o uso de marca d'água configurável para identificação de cópias controladas e impressão de documentos, tanto para arquivos eletrônicos no formato Microsoft Office quanto para arquivos PDF.

Possuir um aviso automático aos usuários interessados quando um novo documento ou nova versão for inserida no sistema, obrigando os usuários a executarem suas tarefas de conhecimento/leitura dentro do ambiente de tarefas do sistema.
Permitir a criação de máscaras de identificação para os documentos, utilizando caracteres fixos, valores preenchidos nos atributos dos documentos e numeração sequencial automática.
Permitir a criação de máscaras para o título dos documentos, utilizando caracteres fixos, valores preenchidos nos atributos dos documentos e categoria.
Possuir um controle de níveis de acesso diferenciados para leitura, edição, aprovação e exclusão de documentos.
Permitir a revalidação dos documentos por um período pré-determinado com alerta de tarefa no sistema aos usuários responsáveis pela ação e registros da mesma antecipadamente ao vencimento.
Permitir criação de modelos (template) de documentos por categoria, garantindo a padronização dos documentos elaborados.
Permitir a emissão automática de cópias controladas, contendo a numeração automática da cópia por versão de documento, bem como alertar a existência de cópias obsoletas.
Possibilitar o gerenciamento dos treinamentos com os envolvidos nos documentos.
Convocar os participantes usuários para treinamentos nos documentos via e-mail e tarefas de sistema.
Prover conectores para integração com SolidWorks e AutoCAD.
Permitir que os documentos armazenados no sistema possam ser gravados no banco de dados da solução ou em diretórios controlados cadastrados no sistema.
Permitir que os documentos armazenados no sistema possam ser gravados no serviço AMAZON S3.
Permitir configurar, quando estiver definido o uso de diretórios controlados, o endereço IP e porta do servidor que armazenará os documentos, possibilitando o uso de servidores de arquivos em diferentes localidades, agilizando a visualização do arquivo eletrônico no ambiente onde este é mais utilizado.
Suportar arquivos complexos, os quais poderão conter vários arquivos eletrônicos associados a um documento.
Permitir a criação de uma estrutura para os arquivos complexos, assim como, a definição dos formatos de arquivos eletrônicos permitidos para o item.
Possibilitar que cada categoria tenha seu modo de gravação específico, podendo ser normal ou compactado.
Prover controles para que o documento seja migrado automaticamente de repositório, conforme a fase de seu ciclo de vida.
Possuir recurso para identificação, através de ícones, da situação da revisão do documento de acordo com seu estágio no ciclo de vida.
Possibilitar a solicitação de um novo documento aos usuários sem direito de cadastro.
Controlar a exclusão de documentos, obrigando o preenchimento de justificativa.
Possuir uma função para criar guias de remessa de documentos (GRD) com os documentos selecionados no sistema, contendo o relatório da guia para acompanhar os documentos, arquivo XML com os índices de documentos, além dos documentos propriamente ditos.
Permitir que as GRDs completas (relatório e documentos selecionados) sejam salvas em local indicado no disco.

Possibilitar a criação de fluxos de revisão dinâmicos baseados em workflows de processo modelados em ferramenta gráfica.
Permitir o controle de temporalidade para registros eletrônicos e físicos.
Permitir no navegador web a pré-visualização de documentos com extensão PDF, inclusive documentos Microsoft Office convertidos.
Permitir que no fluxo de aprovação e revisão dos documentos, sejam incluídos comentários e que esses comentários sejam armazenados junto aos documentos e que possam ser visualizados em auditorias.
Permitir agregar documentos em fluxos documentais que já estejam em andamento.
Permitir a criação de documentos através de <i>drag and drop</i> (arrastar e soltar).
Permitir importação em lotes de documentos, realizando automaticamente a indexação dos mesmos em função de tabela de índices associada.
Permitir a importação automática de e-mails para indexar conteúdo em formato otimizado (PDF).
Verificar a integridade do arquivo selecionado no momento do upload.
Permitir a inclusão de comentários gráficos nos arquivos suportados (DWG/DXF, PDF e imagens JPEG, TIFF, BMP e GIF).
Permitir controlar a permissão de inclusão de comentários gráficos concedidas a usuários.
Permitir a visualização de arquivos eletrônicos com anotações gráficas possibilitando o acompanhamento de anotações inseridas pelos usuários.
Permitir que os documentos que não possuem controle de revisão passem pela etapa de "indexação" antes de serem homologados.
Permitir configurar a validade de documentos e aplicar a mesma em várias categorias diferentes.
Permitir configuração de marca d'água diferente para cada categoria de documentos.
Permitir aos usuários que não possuem acesso para distribuir cópias, fazerem a solicitação das cópias para os responsáveis dos documentos.
Permitir ao sistema que salve todos os arquivos eletrônicos da guia de remessa em local informado pelo usuário para, posteriormente, serem relacionados ao meio físico (CD, DVD etc.).
Permitir copiar link do arquivo eletrônico selecionado, para uso em APIs de visualização.
Permitir a criação de link público para os documentos, a fim de serem visualizados por pessoas que não possuem login e senha para acessar o sistema.
Permitir o cadastro de documentos para usuários vinculados a uma licença com o perfil "Staff".
Permitir o cadastro de documentos diretamente dos aplicativos Microsoft Word, Excel e Outlook.
Permitir a consulta de documentos através de aplicativo Android com opção de disponibilizar arquivos Off-line com atualização automática.

### Visualização de desenhos CAD, PDF e imagens

REQUISITOS FUNCIONAIS
Visualizar 2D/3D de desenhos CAD com formatos DWG e DXF.

Visualizar imagens digitalizadas nos principais formatos raster (TIFF, BMP, JPEG, GIF etc.).
Possuir recursos de ampliação/redução (zoom), movimentação (pan) e extração de medições.
Permitir a impressão e plotagem de desenhos/imagens durante a distribuição de cópias.
Permitir a inclusão de notas e comentários (markup) sobre os documentos durante o processo de revisão.
Permitir a comparação e exibição das diferenças existentes entre dois desenhos DWG.
Permitir a pré-visualização de arquivos eletrônicos do formato PDF e imagens (.BMP, .JPG, .TIFF, .GIF etc.) sem a necessidade de aplicativos na estação do usuário.
Permitir a visualização distinta das camadas de aplicativo CAD, tais como o espaço de modelagem (model space), e a camada para impressão (paper space ou layout mode).
Visualizar modelos tridimensionais.
Rotacionar no espaço 3D modelos tridimensionais.
Permitir visualizar na tela, sem indicação direta do usuário, arquivos de referência (aninhados) dentro do documento principal.
Permitir visualizar qualquer detalhe por aproximação ou afastamento (zoom) e rotação de imagens TIFF, JPG, GIF.
Prover ferramenta de comparação gráfica entre TIFF x TIFF e DWG x DWG, indicando as diferenças de forma distinta para adições e subtrações sofridas na troca de revisão ou correção.
Permitir a extração de dados de legendas de documentos criados no AutoCAD para a base de dados e editar estas legendas com dados da base de dados.
Permitir a impressão ou "plotagem" de documentos inteiros ou parte dos mesmos, com opções de escolha e configuração "pen assignments".
Permitir efetuar o markup (anotações) no layout do desenho CAD, e não apenas no model space do desenho.

**Premissas Básicas**

<b>REQUISITOS FUNCIONAIS</b>
Permitir descrever profissionais e perfis de colaboradores.
Permitir localizar com agilidade o colaborador com o perfil desejado pelos métodos de busca.
Permitir o aprimoramento contínuo dos colaboradores da organização.
Permitir criar ciclo contínuo de desenvolvimento e crescimento individual.
Permitir oferecer aos colaboradores motivação para crescimento contínuo.
Permitir integrar gestão de competências com gestão de treinamentos.
Permitir integrar a definição dos requisitos necessários para total eficiência em determinada função.
Permitir criar resumos profissionais de forma detalhada, garantindo que os colaboradores visualizem o escopo de suas responsabilidades e competências.
Permitir aumentar o desempenho do negócio identificando as necessidades dos colaboradores e estabelecendo um processo de desenvolvimento de novas habilidades.

Permitir reduzir custos operacionais gerenciando treinamentos a nível corporativo.
Permitir reduzir o tempo e os recursos gastos conduzindo avaliações de desempenho e capacitações utilizando uma plataforma 100% automatizada.
Permitir realizar consultas gerenciais de acordo com filtros configurados na aplicação.
Permitir anexar documentos em qualquer formato.
Permitir exportar informações para o formato XLS.
Permitir integração com sistemas de ERP através de configurações e APIs customizáveis.
Permitir a estratificação de dados através de gráficos e tabelas drill-down (Analytics).

**Gestão de Competências**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir padronizar e categorizar as habilidades e competências dos colaboradores.
Permitir criar e alterar competências através de importação de dados.
Permitir parametrizar os níveis de proficiência para as competências cadastradas.
Permitir relacionamento direto entre competências e cursos.
Permitir o mapeamento de competências requeridas e desejáveis para as áreas e funções da organização.
Permitir o mapeamento de competências necessárias para a execução de processos e atividades que o colaborador irá executar.
Permitir atender todas as necessidades específicas da organização criando diferentes planos de avaliação com características e métodos próprios.
Permitir avaliar de forma contínua as competências dos colaboradores, alinhando suas habilidades às constantes mudanças do negócio.
Permitir realizar análise de desempenho individual 360°.
Permitir realizar avaliações expressas, sem a necessidade de aguardar o próximo ciclo de avaliação para atribuir o nível atual da competência de um determinado colaborador.
Permitir aumentar a eficácia do feedback ao colaborador através de resultados de múltiplas fontes: superiores, subordinados, pares e autoavaliação.
Permitir a randomização de pares e liderados na criação de ciclos para avaliação de colaboradores.
Permitir a configuração de pesos distintos para diferentes tipos de avaliadores.
Permitir parametrizar a forma de arredondamento das notas das competências com itens de avaliação.
Permitir aumentar a produtividade do capital humano com a criação de planos de desenvolvimento individuais que integram treinamentos e novos aprendizados.
Permitir identificar colaboradores com competências críticas.
Permitir realizar análise das necessidades de treinamento e desenvolvimento dos colaboradores em suas respectivas funções.

Permitir realizar análise dos colaboradores baseado em requisitos como potencial e desempenho, utilizando recursos como avaliação de potencial e matriz 9 ou 12 Box.
Permitir identificar riscos, impactos e motivos para desligamento dos colaboradores, utilizando ferramentas como avaliação de desligamento.
Permitir identificar profissionais qualificados para exercer outras funções na organização, utilizando ferramentas como banco de talentos e avaliação de possibilidade de promoção.
Permitir a associação de documentos com a aplicação de seguranças dinâmicas do GED relacionados ao colaborador por meio de seu perfil.
Permitir a visualização das competências da avaliação em forma de radar apenas com as linhas em destaque para melhorar a visualização das informações.
Permitir comparar as notas obtidas na avaliação com as notas mapeadas para a competência do colaborador.
Permitir a associação de modelos de questionários por tipo de avaliador.
Permitir definir se será gerada uma tarefa para conhecimento de resultado de avaliação.
Permitir a definição de uma data para liberação do resultado da avaliação.
Permitir a realização de feedback ao colaborador sobre o resultado da avaliação e o ciclo avaliado.
Permitir definir a obrigatoriedade da justificativa ao avaliar competências abaixo ou acima do nível mapeado, ou sempre.

**Gestão de treinamentos**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir o gerenciamento eficaz dos cursos, treinamentos e capacitações da organização.
Permitir categorizar os cursos de acordo com a sua aplicabilidade e objetivos.
Permitir criar e alterar cursos através de importação de dados.
Permitir o mapeamento de cursos requeridos e desejáveis para as áreas e funções da organização.
Permitir o mapeamento de cursos necessários para a execução de processos e atividades que o colaborador irá executar.
Permitir que os usuários possam abrir solicitações de treinamentos, as quais serão enviadas para aprovação e liberação.
Permitir o planejamento periódico dos treinamentos requeridos na organização.
Permitir a inscrição tanto de usuários internos quanto externos como participantes do treinamento.
Permitir o gerenciamento de listas de inscritos nos treinamentos.
Permitir gerenciar a lista de instrutores de treinamento para garantir uma competente equipe instrucional.
Permitir a gestão de treinamentos de revisões documentais da organização.
Permitir a gestão da conclusão da formação, armazenando informações sobre o curso, certificados e confirmação de presença.

Permitir a gestão e o monitoramento completo dos custos decorrentes com treinamentos internos e externos da organização.
Permitir a gestão do conteúdo dos cursos e treinamentos, permitindo a inclusão de vídeos, áudios, documentos, SCORM, questionários e outros formatos.
Permitir consultar o tempo de visualização de cada conteúdo (vídeo, áudio, documento etc.) de cada participante.
Permitir a gestão da validade das capacitações, permitindo ações e gerando tarefas para a revalidação dos treinamentos.
Permitir a programação da utilização de salas de treinamento e materiais audiovisuais.
Permitir registrar uma lista de verificação de itens ou atividades necessárias ao treinamento.
Permitir a confirmação da participação dos colaboradores nas sessões de treinamento com a lista de presença em treinamento.
Permitir a gestão e obtenção de relatórios para o controle da frequência dos participantes nos cursos e treinamentos.
Permitir controlar os custos dos treinamentos através dos tipos de custos existentes e configurados.
Permitir avaliar a eficácia do treinamento como um todo e para cada participante.
Permitir consolidar resultados das avaliações dos treinamentos.
Permitir avaliar diversas etapas do treinamento como pré-treinamento, treinamento e pós-treinamento.
Permitir a criação de avaliações configuráveis para as necessidades específicas de cada treinamento.
Permitir que os participantes avaliem os treinamentos realizados, proporcionando melhoria contínua (avaliação de reação).
Permitir múltiplas tentativas aos participantes na avaliação de treinamento utilizando o questionário.
Permitir que os participantes realizem as avaliações e testes em ambiente mobile.
Permitir consultas do histórico de treinamentos, inclusive a nível de custos envolvidos.
Permitir uma visão completa dos treinamentos previstos com o calendário de treinamento.
Permitir a identificação das necessidades de treinamento dos colaboradores da organização através da matriz de levantamento de necessidade de treinamento e desenvolvimento (LNTD).
Permitir o acesso a materiais e conteúdo de forma online aos participantes de treinamentos.
Permitir disponibilizar cursos para inscrição através de portais e locais específicos no sistema.
Permitir disponibilizar um local específico para a gestão das capacitações do colaborador.
Permitir a inscrição pelo próprio usuário em cursos configurados para permitir a auto inscrição, respeitando restrições de segurança.
Permitir que, entre os cursos disponibilizados para autoinscrição, o usuário possa filtrar os cursos identificados como necessidade de treinamento para o exercício da sua função.
Permitir identificar os cursos que são pré-requisitos para outros cursos, para que o aluno siga a ordem correta de execução no treinamento online.



Permitir a criação de trilhas de cursos, que possibilitam ao usuário desenvolver habilidades em uma determinada área de conhecimento, facilitando o aprendizado e permitindo o acompanhamento do progresso realizado.
Permitir identificar, no treinamento online, os conteúdos de visualização obrigatória e o percentual mínimo de visualização dos conteúdos para que o participante encerre o acesso ao conteúdo do treinamento.
Permitir a geração de certificados de treinamentos encerrados.
Permitir personalizar os certificados de treinamentos, escolhendo quais informações irão compor o documento, de acordo com a necessidade da empresa.
Permitir gerar certificados não apenas para os participantes, mas também para os instrutores do treinamento.
Permitir a realização de testes dos treinamentos após acesso ao conteúdo.
Permitir definir um prazo para realização do curso após inscrito.
Permitir restringir o acesso ao conteúdo do treinamento após realizado.
Permitir a definição de turnos por dia de ocorrência de treinamento.
Permitir a avaliação de treinamento apenas por frequência onde a presença do participante é necessária para sua aprovação
Permitir registrar treinamentos a partir das necessidades mapeadas pela organização para considerar quais necessidades devem ser treinadas e, na própria tarefa, selecionar os colaboradores, assim como, planejar as turmas de treinamento.
Permitir a consulta de capacitações do colaborador com visões de treinamento, cursos do perfil e trilhas.
Permitir a aprovação da inscrição de participantes em treinamentos com inscrição pública

**Gestão de questionários**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir a criação de arquivos modelo que poderão ser utilizados como e-mails customizados para os respondentes do questionário.
Permitir a criação de graus de dificuldade que poderão ser utilizados nas perguntas avaliativas.
Permitir a criação de grupos de perguntas para agrupamento das perguntas existentes.
Permitir a criação de tipos de questionário para agrupamento dos questionários existentes.
Permitir a criação de modelos de questionários.
Permitir a criação de um banco de perguntas que possam ser utilizadas posteriormente nos diversos questionários.
Permitir que as perguntas sejam de diferentes tipos, como seleção única, seleção múltipla, matriz, lista, descritivo, data, hora e classificação.

Permitir definir mensagens de introdução e agradecimento do questionário.
Permitir definir que os questionários sejam informativos ou avaliativos através dos modos questionário ou teste.
Permitir separar as perguntas do questionário em seções.
Permitir o planejamento de questionários a fim de definir as perguntas, respondentes e demais configurações do questionário antes de habilitar suas respostas aos respondentes.
Permitir a pré-visualização de perguntas, seções e do questionário como um todo.
Permitir definir se o questionário terá pontuação.
Permitir definir o peso da pergunta para ser utilizado no cálculo da nota final do questionário.
Permitir definir que determinadas perguntas não serão consideradas para a nota final em questionários que permitem pontuação.
Permitir definir uma data específica para encerramento das respostas do questionário.
Permitir definir se as respostas do questionário serão anônimas.
Permitir definir uma equipe responsável pelo preenchimento das respostas do questionário.
Permitir definir se o respondente poderá visualizar um resumo das suas respostas antes de encerrar o questionário.
Permitir definir se o respondente poderá desistir de responder o questionário.
Permitir o envio de questionários para respondentes internos, externos e convidados (que não estejam cadastrados como usuários da plataforma).
Permitir a randomização de perguntas por grupo de perguntas e grau de dificuldade em questionários de modo teste.
Permitir a correção manual ou automática de questionários de modo teste.
Permitir definir um usuário ou uma equipe responsável pela correção manual dos questionários de modo teste.
Permitir definir se a correção manual será anônima.
Permitir definir se o respondente poderá visualizar a correção após finalizar o questionário de modo teste.
Permitir realizar análise crítica do questionário após o encerramento das respostas.
Permitir a estratificação das respostas dos questionários através de relatórios, telas e Analytics.
Permitir a geração de relatórios de respostas individuais do questionário.
Permitir definir expressões condicionais para exibir perguntas de acordo com as respostas de outras perguntas.
Permitir definir perguntas como requeridas para o encerramento da resposta do questionário.
Permitir definir que seja obrigatório o preenchimento de uma observação ao selecionar determinada resposta da pergunta.
Permitir a possibilidade de anexar arquivos ao responder determinada pergunta.

### Gerenciamento da Estratégia de TI

#### REQUISITOS FUNCIONAIS

Permitir definir visão, missão e valores conforme a estrutura da organização, inclusive a nível departamental.
Permitir desenvolver os objetivos estratégicos com apoio de ferramentas de análise como SWOT e matriz de decisão.
Permitir definir indicadores estratégicos.
Permitir configurações distintas para tratativas de desvios/eventos dos indicadores estratégicos.
Permitir aos usuários construírem o mapa estratégico e monitorar as métricas de desempenho através da utilização de ferramentas gráficas.
Fornecer integração com ferramentas de gerenciamento de portfólio e projetos para dar suporte à implantação das iniciativas estratégicas.

### Gerenciamento de Portfólio

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir configuração de critérios de avaliação de iniciativas (projetos) para comparação, tais como, alinhamento estratégico, riscos, benefícios planejados.
Permitir a criação de métricas financeiras para avaliar iniciativas, incluindo capital de investimento, orçamento, despesas programadas, NPV ( <i>Net Present Value</i> ), ROI ( <i>Return On Investment</i> ), break-even-point.
Permitir ver o impacto sobre a decisão do seu portfólio, avaliando cenários de investimentos.
Permitir priorização das iniciativas.
Permitir gerar gráficos configuráveis das iniciativas, tais como a bolha, barra e linha.
Permitir criação e pesquisa de artigos em multi-idioma, com controle de revisão e segurança para facilitar a disseminação de conhecimento
Permitir fórum de discussão para auxiliar na avaliação da iniciativa.
Permitir gerir diferentes tipos de portfólios, com diferentes componentes de investimento, cenários e critérios de avaliação.
Fornecer roteiro responsável para a avaliação e aprovação de iniciativas.
Permitir criar um projeto a partir do atendimento da iniciativa.
Permitir acompanhar projetos, tempo, custo e uso do recurso, a partir do atendimento da iniciativa.

### Catálogo de Serviço

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir criar conteúdo para catálogo de serviços e modelos configuráveis para definição de serviço.
Permitir disponibilizar o catálogo de serviços de forma estruturada. Por exemplo: Serviços profissionais (consultoria, suporte); Serviços do negócio (serviços de crédito, folha de pagamento, contas a pagar); Serviços de infraestrutura – (hospedagem de aplicações, serviços de rede);
Fornecer uma visão dos serviços associados às funções de negócio específicas com base no uso ou subscrição. Por exemplo, a habilidade para construir e fornecer uma visão do "Meu Catálogo de Serviços".
Permitir criar regras de negócio definidas pelo usuário, mapeamento do serviço e automação do workflow para o processo de solicitação, revisão e aprovação dos serviços publicados.

Incorporar uma ferramenta de pesquisa para facilitar a busca pelos serviços desejados.
Incluir informação e documentação de instruções.
Permitir integrar o catálogo de serviço com sistemas de gerenciamento de requisições, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudança e gerenciamento de ativos.
Permitir ao solicitante acompanhar a situação do atendimento da sua demanda de serviço.

**Gerenciamento do Nível de Serviço (SLM)**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir registrar e gerenciar as metas de nível de serviço (prazos) em termos de alertas, escalonamento e notificações.
Permitir a produção de painéis de desempenho relativo às métricas (prazos) dos serviços e processos.
Permitir avaliar e monitorar a satisfação do solicitante com relação a qualidade do serviço entregue.

**Gerenciamento da Mudança**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Planejar e gerenciar mudanças em serviços e processos.
Permitir criar, monitorar e acompanhar uma requisição de mudança por todo seu ciclo de vida.
Prover formas de gerenciar os riscos relacionados a mudança.
Possibilitar atribuição de critérios de categorização da mudança.
Permitir fluxo de aprovação de mudanças por pessoas autorizadas.
Permitir uma visualização global de todas as mudanças registradas, independente dos objetos relacionados.

**Gerenciamento de Incidentes**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir registrar, monitorar e acompanhar um registro de incidente em todo seu ciclo de vida.
Permitir criar campos específicos de usuário que suportem diferentes formatos.
Prover uma categorização hierárquica permitindo a identificação de um incidente com um serviço.
Permitir definir prioridade com base em fatores definidos pelo usuário (ex. impacto e urgência) e calculado automaticamente, de acordo com fórmulas pré-definidas.
Permitir um ou mais campos para designar a atividade do registro do incidente para um indivíduo ou grupo funcional.
Modelar o processo de gerenciamento de incidente por meio de ferramenta de modelagem de processo BPMN.
Prover a habilidade de notificar e escalar horizontalmente (mesma função) um incidente para um indivíduo ou grupo funcional com base em regras pré-configuradas.

Prover a habilidade de notificar e escalar verticalmente (superior hierárquico) um incidente para um indivíduo ou grupo funcional com base em regras pré-configuradas.
Prover um ou mais campos para entrada da descrição e sintomas do incidente.
Prover um ou mais campos para a entrada de texto para a investigação de incidentes, histórico e atividades de diagnóstico e resolução.
Automatizar o rápido registro, classificação e associação de um incidente com outros incidentes.
Prover formas para monitorar e acompanhar a situação do incidente desde a detecção/registro até a resposta, designação, resolução e encerramento.
Permitir integrar-se com gerenciamento de requisições, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças e gerenciamento de ativos.

**Gerenciamento de Problema**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Registrar, monitorar e acompanhar um registro de problema.
Permitir criar campos específicos de usuário que suportem diferentes formatos.
Permitir abrir um registro de problema diretamente de uma função específica ou a partir de um registro de incidente.
Prover categorização hierárquica permitindo a identificação de um problema com um serviço.
Permitir um ou mais campos para designar a atividade do registro do problema para um grupo ou indivíduo diretamente.
Definir prioridade com base em fatores definidos pelo usuário (ex. impacto e urgência) e calculado automaticamente, de acordo com fórmula definida pelo usuário.
Permitir modelar o processo de gerenciamento de problema por meio de ferramenta de modelagem de processo BPMN.
Prover a habilidade de notificar e escalar horizontalmente (mesma função) um problema para um indivíduo ou grupo de suporte com base em regras pré-configuradas.
Prover a habilidade de notificar e escalar verticalmente (superior hierárquico) um problema para um indivíduo ou grupo de suporte com base em regras pré-configuradas.
O registro de problema deve prover controle de situação do(s) problema(s).
O registro de problema deve prover um ou mais campos para entrada da descrição e sintomas do problema.
Prover ferramentas de análise da causa, tais como: "Ishikawa" e "5 Whys" de forma nativa.
O registro de problemas deve prover um ou mais campos para a entrada da data, hora, e de texto para as atividades da análise da causa, resultados e recomendações.
Permitir definição de ações em tratativa ao problema identificado/analísado.
Prover acesso ao histórico de problemas e dados/informações de erros conhecidos para uso pelo pessoal de suporte durante investigação de incidente e problema.
Permitir integrar-se com Gerenciamento de Requisições, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Ativos.

O relatório de um problema deverá exibir a relação de causas, atividades, registros de associação, questões de checklist e anexos.

Possibilitar a inicialização de um processo de problema automaticamente quando o mesmo for um subprocesso de um incidente.

### Gestão de Projetos

#### REQUISITOS FUNCIONAIS

Trazem em seu conteúdo as melhores práticas na gestão de projetos, programas e portfólios, seguindo as recomendações do PMI, PRINCE2 e outras.

Gerenciar o ciclo de vida do portfólio de projetos sejam eles estratégicos, corporativos ou departamentais.

Gerenciar o ciclo de vida de um projeto, desde a solicitação, incluindo avaliação inicial, seleção de estimativas e propostas de projeto, planejamento, monitoramento, controle (incluindo controle financeiro), execução e encerramento.

Definir um calendário de projeto que reflita as atividades de negócio, dias úteis, dias não úteis e horas de trabalho.

Introduzir e editar atividade básica, custos, recursos e duração da atividade para planejamento de projetos.

Especificar dependências de atividade e marcos de projeto para representar a relação entre atividades e as grandes subdivisões de um projeto.

Apresentar e imprimir calendário do projeto na forma de diagrama de rede e gráfico de Gantt.

Identificar as atividades no caminho crítico.

Introduzir e editar o tempo e custos realizados e dados dos recursos.

Criar, visualizar e imprimir relatórios básicos, como atividades, custo e listagens de recursos.

Desenvolver/Definir Estrutura Analítica do Projeto (EAP).

Permitir o roteamento de projetos para revisão e aprovação por meio de processos de negócio automatizados.

Permitir a aplicação de diferentes processos (fluxos) dependendo do tipo ou origem do projeto.

Permitir a criação de linhas de base do projeto e permitir a comparação de linhas de base com o projeto em andamento.

Manter um repositório de modelos de projetos (templates), contendo atividades e perfis. Estes modelos poderão ser aplicados na criação de um novo projeto – que herdará as características do modelo utilizado.

Permitir a análise de Gerenciamento de Valor Agregado (Earned Value Management – EVM) para os projetos e atividades não vinculadas a projeto.

Permitir o tratamento de programas, projetos, subprojetos, etapas e atividades, gráfico de Gantt integrado e com cronograma interativo.

Vincular projetos a objetivos e indicadores empresariais e setoriais.

Permitir o registro de atividades não vinculadas ao projeto.

Permitir cadastrar tarefas (deliverables) em atividades.

Permitir a definição de dependências entre atividades (do mesmo projeto).

Permitir a definição de atrasos programados (lags) entre atividades.
Permitir importar cronogramas de outros projetos.
Determinar o caminho crítico do projeto.
Registrar encerramento de atividade com indicação de lição aprendida, objetivos e benefícios alcançados.
Permitir definir a data de início e fim das atividades como fixas ou com base no esforço.
Permitir informar o percentual da atividade executada quando da entrada da informação de seu início, fim e esforço.
Permitir designar relacionamentos de datas entre tarefas, por exemplo, início-a-início, início-a-término, término-a-início e término-a-término.
Possuir uma ferramenta de Planilha de Horas (Timesheets), a qual os recursos poderão informar o tempo trabalhado em cada atividade de projeto.
Permitir regras para solicitação e aprovação dos apontamentos de horas.
Gerar a contabilização automática dos custos relativos às horas apontadas, após a aprovação das planilhas de horas.
Possuir uma funcionalidade de gerenciamento de riscos de projetos integrada ao registro do projeto.
Permitir o registro dos riscos identificados nos projetos, contendo a descrição, o proprietário (owner), categorização, probabilidade, severidade, impacto e mitigação.
Possuir uma funcionalidade de gerenciamento de requisições de mudança em projetos integrada ao registro do projeto, estabelecendo uma relação direta entre o projeto e suas requisições de mudança.
Permitir o gerenciamento das requisições de mudança.
Permitir uma matriz de comunicação.
Permitir fóruns de discussão acerca de projetos.
Permitir agendar reuniões, gerar atas e confirmações de presença e assinaturas.
Permitir a qualificação e quantificação dos riscos.
Possuir uma funcionalidade de gerenciamento de problemas de projetos (incidentes, ocorrências, não conformidades), estabelecendo uma relação direta entre o projeto e seus problemas identificados.
Permitir o registro dos problemas identificados nos projetos.
Permitir a qualificação e a determinação do impacto dos problemas.
Permitir o registro das respostas adotadas.
Permitir a divisão de grandes projetos em subprojetos.
Gerenciar a alocação em projetos tanto de recursos humanos como de outros recursos, como materiais e equipamentos.
Permitir a alocação de recursos de diversas áreas funcionais aos projetos.

Disponibilizar uma funcionalidade para a seleção de recursos para o preenchimento de alocações considerando tanto a disponibilidade como o perfil e as habilidades e conhecimentos específicos e competências.

Permitir a gestão de custos planejados e realizados.

Gerar informações comparativas dos custos realizados com os custos planejados e seus componentes.

Permitir o planejamento de compras e aquisições.

Permitir cadastrar ou anexar contratos.

### Business Process Management

#### REQUISITOS FUNCIONAIS

Permitir definir e documentar os processos pelos quais os negócios serão conduzidos.

Automatizar os fluxos de processos de negócio instanciados por um *engine*.

Definir e documentar os processos de montagem, avaliando o desenvolvimento de produtos e processos em relação à fabricação, montagem, ou desmontagem do item.

Registrar os processos de planejamento da produção, identificando as atividades, tarefas e responsáveis pela manufatura do produto.

Permitir simulação de processos.

Permitir a especificação da qualidade geral do processo.

Permitir a associação de formulários inteligentes com informações pré-populadas.

Permitir incluir informações de validação.

Permitir o monitoramento de processos em tempo real.

Registrar não conformidades, ações corretivas e preventivas relacionadas aos processos, atividades e instâncias.

### Gestão de Fornecedores

#### REQUISITOS FUNCIONAIS

Permitir a identificação de fabricantes e fornecedores.

Permitir visualizar on-line as informações de fabricantes e fornecedores.

Buscar informações de fabricantes e fornecedores através de filtros de consulta, incluindo metadados definidos pelo usuário.

Associar e armazenar documentos e normas relativas aos fabricantes e fornecedores.

Criar hierarquicamente locais de armazenamento e estoque de materiais.

Permitir configurar níveis de estoque.

Permitir configurar pontos de reposição.



Permitir apontar custos de insumos, materiais e matéria-prima.

Permitir adicionar ou excluir fornecedores nos processos envolvidos no desenvolvimento de produto.

### Gestão de Riscos

#### REQUISITOS FUNCIONAIS

Permitir uma abordagem estratégica na identificação dos principais objetivos da organização e dos riscos existentes para o alcance desses objetivos.

Iniciar a documentação no nível estratégico, em camadas acima da associação de todos os riscos e controles nas operações do negócio.

Possuir uma maneira sistemática e estruturada de alinhamento do risco com as estratégias.

Integrar os conceitos de planejamento estratégico, gestão operacional e controles internos.

Permitir a habilidade de desenvolver ou adotar um framework para a gestão de riscos (COSO ERM, ISO 31000 ou outros frameworks similares).

Possuir a habilidade de identificar e avaliar os riscos mais significantes para o alcance dos objetivos e oportunidades.

Possuir relatórios gráficos e com identificações visuais dos objetivos estratégicos e a avaliação dos riscos para cada critério de avaliação.

Mapear os riscos operacionais de acordo com frameworks padrões no mercado como COSO, COBIT ou Basiléia II.

Suportar o mapeamento de riscos de acordo com um framework flexível para garantir uma terminologia e metodologia de acordo com as necessidades da organização.

Focar nos riscos que ocorrem em toda a operação da empresa, não apenas nos financeiros.

Permitir que riscos identificados em um processo específico sejam visualizados e desdobrados através da estrutura do processo.

Permitir o agrupamento de riscos no nível organizacional.

Classificar os riscos de acordo com a severidade para a organização e com a probabilidade da ocorrência no processo.

Monitorar as perdas e penalidades dos processos.

Permitir que os responsáveis pelo processo tenham visibilidade sobre todos os riscos associados ao mesmo.

Permitir a avaliação de risco quantitativa e qualitativa.

Permitir a distribuição das políticas, práticas e regras de gestão de riscos a todos os empregados da organização.

Equipe multidisciplinar para desenvolver, manter e padronizar as políticas e procedimentos de gestão de riscos.

Permitir análise de causa e de tendência para os problemas e perdas.

Suportar o uso de melhores práticas de controle.

Permitir a avaliação dos controles aplicando métodos flexíveis.

Permitir a gestão dos riscos para vários escopos diferentes (projetos, processos, ativos, scorecards).

Oferecer um portal pessoal para acesso à informação personalizada por usuário.

**Conformidade**
**REQUISITOS FUNCIONAIS**

Permitir a criação de novos requisitos de conformidade.

Cada programa de avaliação de riscos de conformidade tem seus próprios critérios, respostas possíveis, pontuação e pesos.

Armazenar as consequências (financeiras e não financeiras) da não conformidade com os requisitos.

Possuir a habilidade de criar tarefas ou atividades relacionadas à conformidade para monitorar a responsabilidade e o cumprimento das mesmas.

Possuir a habilidade de relacionar requisitos externos aos programas de conformidade.

Disponer de um workflow flexível para a revisão e aprovação das políticas.

Oferecer um repositório de políticas onde os usuários possuem fácil acesso.

Permitir a verificação se os usuários leram as políticas e regulamentações.

Permitir responder aos riscos padronizadas para eventos de segurança e incidentes de não conformidade.

Permitir o desenvolvimento, manutenção e comunicação de políticas e procedimentos.

Publicar políticas e procedimentos de acordo com as regras da organização.

Suportar treinamentos e avisos de conhecimento de treinamento.

Enviar alertas e notificações periodicamente ou em caso de mudanças.

Permitir avaliar por unidade organizacional a aplicabilidade e a implementação das normas e compliances

**Auditoria**
**REQUISITOS FUNCIONAIS**

Permitir fácil acesso a documentos aguardando por revisão.

Permitir a consolidação de todo o processo, incluindo a matriz de riscos e de controles, para cada processo que pode ser atualizado durante as auditorias.

Permitir criação de modelos de auditoria para padronizar agilizar a criação de ocorrências.

Permitir criação de listas de verificação configuráveis (checklists).

Permitir a configuração da frequência de execução das auditorias.

Criar auditorias conforme a necessidade do usuário.

Conduzir auditorias baseadas em controles criando vários projetos de auditoria de diferentes tipos.

Permitir a visualização, através de um portal, das auditorias de sua responsabilidade (usuário logado), assim acompanhamento de ocorrências e incidentes derivados das auditorias em questão.

**Gestão de reunião****REQUISITOS FUNCIONAIS**

Permitir a classificação de reuniões

Permitir agendar e registrar reuniões informando os participantes, data, hora e assuntos

Permitir que os participantes possam confirmar presença em reuniões

Permitir que os participantes possam visualizar e assinar a ata de reunião

Permitir associar objetos a serem discutidos nas reuniões: Workflow, Problema, Incidente, Solicitação, Artigo, Projeto, Programa, Atividade de projeto e Atividade isolada

Permitir o cancelamento e eliminação de reuniões

Permitir gerar reuniões recorrentes

Permitir enviar convite para os participantes no formato iCalendar

Permitir associar anexos e documentos nas reuniões

Permitir configurar requerimentos de anexo e documentos nas reuniões

Permitir configurar a segurança na reunião

Permitir que os participantes apontem horas em reuniões

Permitir registrar decisões para cada assunto da reunião

Permitir publicar a ata de reunião no Módulo Documento

Permitir agendar reuniões através do Meu calendário e Assistente de agendamento

Integração com o calendário do Outlook e Google Calendar

**Acompanhamento das ações****REQUISITOS FUNCIONAIS**

Permitir o planejamento de planos de ação a serem associados nas reuniões

Permitir associar uma ação de plano de ação em um assunto da reunião

Permitir acompanhar os planos associados nas reuniões

**Consultas e visualizações****REQUISITOS FUNCIONAIS**

Permitir consultar reuniões

Permitir consultar as ações e planos das reuniões
Permitir consultar tarefas
Permitir consultar meu calendário
Permitir consultar os calendários dos recursos
Permitir a geração de relatório de reunião
Permitir visualizar os dados dos objetos associados nas reuniões
Permitir a consulta de informações por meio da ferramenta de análise integrada a solução Analítico.

### 5.8. Comprovação da qualificação técnica das especificações da plataforma

Todas as especificações técnicas descritas e solicitadas acima, assim como quaisquer outras que venham a ser contempladas na plataforma ofertada, deverão ser comprovadas através de documentação técnica detalhada, no certame licitatório, para análise da equipe técnica da Tecnologia da do SEBRAE/AC.

Dentre as documentações técnicas a serem apresentadas, solicita-se minimamente as seguintes: requisitos de compatibilidade com sistema operacional, requisitos de compatibilidade com bancos de dados, requisitos técnicos da plataforma, manual contendo os métodos das integrações disponíveis na referida plataforma.

A Contratante reserva-se o direito de conferir as informações prestadas, após a escolha da classificada prévia no certame licitatório, por meio de prova conceito em plataforma de homologação (disponibilizada pela classificada), com o objetivo de realizar a validação das informações prestadas nos documentos citados acima.

Somente após a validação das comprovações das qualificações técnicas, será emitido um parecer da equipe da Tecnologia da informação comunicando a plataforma vencedora.

## 6. DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

- 6.1. A licitante interessada deve apresentar uma ou mais comprovações de que executou e/ou esteja executando serviços de disponibilização de solução tecnológica de aplicativos automatizados de processos de negócios como serviços (BpaaS) no modelo de Software como Serviço (SaaS) em computação em nuvem, com licenciamento por assinatura anual para direito de uso.
- 6.2. As comprovações serão feitas por meio de apresentação de Atestado de Capacidade Técnica em nome da licitante, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que ateste não somente a execução do serviço, mas também a qualidade e desempenho apresentados pelo licitante durante a execução.
- 6.3. Deverão constar no(s) atestado(s) de capacidade técnica em papel com timbre do emissor os seguintes dados:
  - a) Nome do Contratante e da empresa contratada,
  - b) Data de Início e Término dos serviços,
  - c) Local de execução,

- d) Especificações técnicas dos serviços e os quantitativos executados (NÃO SERÃO ACEITOS ATESTADOS COM ESPECIFICAÇÕES GENÉRICAS); e
- e) Informação sobre o bom desempenho dos serviços.
- 6.4. Faculta-se ao SEBRAE/AC o direito de verificar a veracidade do atestado emitido a favor da empresa interessada;
- 6.5. Poderá, como parte da comprovação da capacidade técnica, ser exigido da melhor colocada uma verificação de amostra do objeto, que será disciplinada pelos seguintes critérios:
- 6.6. Conforme Acórdão nº 2763/13 – TCU, será executado PoC (Prova de Conceito), onde será disponibilizado acesso que permitirá a UTI (Unidade de Tecnologia da Informação) acessar e testar o desempenho e a eficiências das soluções tecnológicas apresentadas;
- 6.7. A Prova de Conceito deverá ser dirigida em tempo real por especialista indicado pela licitante, caso seja necessário e a pedido do pregoeiro no próprio chat.
- 6.8. A PoC ocorrerá em data e horário informado pelo pregoeiro via chat, com prazo máximo de 02 (dois) dias úteis para preparação do ambiente;
- 6.9. A não apresentação no horário estabelecido acarretará a desclassificação do licitante

## 7. DA LEGISLAÇÃO

- 7.1. Nesta aquisição será observado, quando pertinente, os seguintes diplomas legais, sem prejuízo de outros porventura aplicáveis:
- a) Resolução CDN 391/2021 – Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE/AC;
- b) Resolução CDN nº 294/2018 - Tratamento diferenciado para ME, EPP e MEI nas licitações do Sistema SEBRAE/AC;
- c) Resolução CDN nº 297/2018 - Registro de Preços no Sistema SEBRAE/AC; A empresa deverá apresentar declaração, sob as penas da lei, de que não pratica ou aceita a exploração de trabalho escravo, forçado ou degradante, bem como, não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de que não emprega menor de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir dos quatorze anos.

## 8. DA DESIGNAÇÃO DO GESTOR E FISCAL

- 8.1. Fica designado a colaboradora Adrielle Araújo dos Santos Bessa, empregada do SEBRAE/AC, identificada pela matrícula de nº 230, Gestora do contrato a qual poderá ser contatada através do telefone (68) 3216-2192 ou e-mail: [adrielle.santos@ac.sebrae.com.br](mailto:adrielle.santos@ac.sebrae.com.br);
- 8.2. Fica designado o colaborador Gabriel Botelho da Silva, empregado do SEBRAE/AC, identificado pela matrícula de nº 255, fiscal do contrato, o qual poderá ser contatado através do telefone (68) 3216-2190 ou e-mail: [gabriel.silva@ac.sebrae.com.br](mailto:gabriel.silva@ac.sebrae.com.br) ;
- 8.3. Fica designado a colaborador João Paulo de Magalhães, empregado do SEBRAE/AC, identificada pela matrícula de nº 256, substituto do contrato, a qual poderá ser contatada através do telefone (68) 3216-2191 ou e-mail: [joao.magalhaes@ac.sebrae.com.br](mailto:joao.magalhaes@ac.sebrae.com.br);
- 8.4. Ao Gestor caberá, além de outros atos:
- a) Comunicar ao Empresa contratada qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto do Termo de Referência, diligenciando para que as irregularidades ou falhas apontadas sejam plenamente corrigidas.
- b) Notificar a Empresa contratada quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução do objeto do Termo de Referência, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao

comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o SEBRAE/AC;

- c) Comunicar, por escrito, a Empresa contratada, toda e qualquer orientação acerca dos serviços, excetuados; os entendimentos hora determinados pela urgência, que deverão ser confirmados, por escrito, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas úteis;
  - d) Aplicar as penalidades previstas para o caso de não cumprimento das cláusulas registradas ou aceitar as justificativas apresentadas pelo Empresa contratada.
  - e) Ficará facultada ao SEBRAE/AC a substituição unilateral do gestor da ata ora designado.
- 8.5. Ao Fiscal caberá, além de outros atos:
- a) Promover ampla fiscalização, sob aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias.
  - b) Conferir o(s) produto(s) e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo, ainda, sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com este Termo de Referência.
  - c) Acompanhar e verificar as cobranças discriminadas em Notas Fiscais/Faturas emitidas pela Empresa contratada, bem como solicitar esclarecimentos e modificações pertinentes quando os valores cobrados não forem condizentes com os estipulados no contrato.

## 9. CONDIÇÕES DO PAGAMENTO

- 9.1. O pagamento da instalação e ativação dos serviços (Itens 02 e 03) ocorrerão mediante crédito do valor devido em conta corrente de titularidade da empresa contratada, após a aferição da qualidade da prestação dos serviços executados juntamente com a apresentação de relatório do projeto e nota fiscal acompanhada dos comprovantes de regularidade fiscal (certidão negativa da Receita Federal/INSS, FGTS, Fazenda Estadual e/ou Fazenda Municipal).
- 9.2. Para os itens com demandas eventuais (Itens 01, 04, 05 e 06), o pagamento ocorrerá após o trâmite de solicitação da execução, prestação do serviço e aferição e aprovação dos serviços executados, mediante crédito do valor devido em conta corrente de titularidade da empresa contratada, após a apresentação de nota fiscal acompanhada dos comprovantes de regularidade fiscal (certidão negativa da Receita Federal/INSS, FGTS, Fazenda Estadual e/ou Fazenda Municipal).
- 9.3. O pagamento será efetuado mediante crédito em conta bancária indicada pela Contratada, sendo vedado a emissão de boleto bancário para pagamento, bem como emissão de nota fiscal/fatura/boleto com prazo de vencimento e/ou cominação de juros e/ou multas de qualquer natureza.
- 9.4. Da nota fiscal deverá constar, obrigatoriamente, o número do contrato e o número do Processo Licitatório e sua respectiva modalidade.
- 9.5. Deverá constar do corpo da nota fiscal texto de isenção de imposto (se houver), e discriminação dos produtos, sob pena de devolução do documento fiscal, sem prejuízo para o SEBRAE/AC.
- 9.6. A nota fiscal deve ser apresentada até o dia 25 de cada mês, exceto no mês de dezembro que haverá um calendário de encerramento a ser informado pela fiscalização da Contrato.
- 9.7. As notas fiscais/faturas deverão ser emitidas e apresentadas, separadamente por tipo de serviço, acompanhadas da respectiva comprovação.
- 9.8. O SEBRAE/AC reserva-se o direito de não efetuar o pagamento se por ocasião da apresentação da nota fiscal os serviços não estiverem de acordo com as condições pactuadas.
- 9.9. Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, a nota será devolvida pelo fiscal ao Empresa contratada e o pagamento ficará pendente até que seja

providenciado as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o SEBRAE/AC.

- 9.10. Constatada a situação de irregularidade, a Empresa contratada será notificada, por escrito, para, num prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularizar a situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, sob pena de cancelamento do registro.
- 9.11. O prazo para regularização ou encaminhamento de defesa de que trata o item anterior poderá ser prorrogado uma vez e por igual período, a critério do SEBRAE/AC.
- 9.12. Transcorridos os prazos, o pagamento será efetivado, sem prejuízo da comunicação aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da empresa contratada, caso este persista, bem como da adoção das medidas visando o cancelamento do Contrato.

## 10. OBRIGAÇÕES DAS PARTES

### 10.1. Responsabilidades do SEBRAE/AC

- 10.1.1. Providenciar as instruções necessárias ao fiel cumprimento do objeto constante deste Termo de Referência.
- 10.1.2. Proceder a mais ampla fiscalização sobre o fiel cumprimento do objeto, sem prejuízo da responsabilidade da empresa contratada.
- 10.1.3. Exigir o cumprimento de todos os itens deste instrumento, segundo suas especificações e prazos.
- 10.1.4. Efetuar os pagamentos das Notas Fiscais/Faturas devidas à empresa contratada, de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência.
- 10.1.5. Arcar com eventuais custos de passagens e diárias, caso haja necessidade do fornecedor executar alguma tarefa presencial.
- 10.1.6. Notificar a empresa contratada quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução do objeto do Termo de Referência, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o SEBRAE/AC.

### 10.2. Responsabilidades da Contratada

- 10.2.1. Executar o objeto do presente instrumento nas condições e prazos estabelecidos seguindo orientações do SEBRAE/AC.
- 10.2.2. Manter entendimento com o Fiscalização/Gestão do SEBRAE/AC objetivando evitar interrupções ou paralisações durante o cumprimento de todos os itens deste instrumento.
- 10.2.3. Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre o objeto registrado.
- 10.2.4. Atender às determinações da Fiscalização/Gestão do SEBRAE/AC e providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela fiscalização quanto do cumprimento de todos os itens deste instrumento.
- 10.2.5. Assumir total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda a legislação aplicável ao fornecimento de que trata o presente instrumento;
- 10.2.6. Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre as aquisições.

- 10.2.7. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços ou da relação mantida com o SEBRAE/AC.
- 10.2.8. Cumprir integralmente o Código de Ética do Sistema SEBRAE/AC, que pode ser acessado por meio do seguinte link:  
<http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Código%20de%20Ética%20do%20Sistema%20Sebrae9.10.2017.pdf>
- 10.2.9. Fornecer os serviços de acordo com as especificações e condições contidas neste Termo de Referência.
- 10.2.10. Prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do SEBRAE/AC, atendendo de imediato as reclamações.
- 10.2.11. Manter, durante toda a vigência do Contrato compatibilidade com as obrigações assumidas e com todas as condições de habilitação - regularidade fiscal, jurídica e qualificação exigidas na contratação.
- 10.2.12. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao SEBRAE/AC, ou a terceiros, decorrentes de atos praticados na execução do fornecimento dos serviços.
- 10.2.13. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o SEBRAE/AC.
- 10.2.14. Prestar os serviços de suporte técnico sempre que demandado pela Gestão/Fiscalização do SEBRAE/AC.
- 10.2.15. Fornecer mão de obra especializada para execução do objeto.
- 10.2.16. Não subcontratar ou transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto demandado.
- 10.2.17. Responsabilizar por todos os equipamentos e instrumentos necessários para prestação dos serviços.
- 10.2.18. Responsabilizar-se perante o SEBRAE/AC e/ou terceiros, por danos ou prejuízos causados durante a execução do objeto, por dolo ou culpa de seus profissionais ficando obrigada a promover o devido ressarcimento ao erário a preços atualizados, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento de notificação pela Gestão do SEBRAE/AC, sob pena de ter o valor apurado descontado na próxima fatura, sem prejuízo das demais sanções e responsabilidades cabíveis.

## 11. VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 11.1. O contrato vigorará por 12 (doze) meses, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da Resolução CDN 391/2021.

## 12. DO REAJUSTE DE PREÇOS

- 12.1. Decorridos 12 (doze) meses da data da assinatura do contrato, o seu valor poderá ser reajustado, alcançando a data de formulação da proposta e aplicando-se o índice IGP-M acumulado no período, a requerimento da empresa contratada e caso se verifique hipótese legal que autorize reajustamento.
- 12.2. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado em substituição o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
- 12.3. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente.

## 13. CLÁUSULA ANTICORRUPÇÃO



- 13.1. As partes concordam que executarão as obrigações contidas neste contrato de forma ética e de acordo com os princípios aplicáveis ao Sistema SEBRAE/AC previstos no artigo 2º do RLCS.
- 13.2. A contratada assume que é expressamente contrária à prática de atos que atentem contra o patrimônio e a imagem do SEBRAE/AC.
- 13.3. Nenhuma das partes poderá oferecer dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto objeto desta ata, ou de outra forma que não relacionada a esta ata, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.
- 13.4. As partes se comprometem a estabelecer, de forma clara e precisa, os deveres e as obrigações de seus agentes e/ou empregados em questões comerciais, para que estejam sempre em conformidade com as leis, as normas vigentes, e as determinações desta ata.

#### 14. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 14.1. Os critérios sobre conduta e dosimetria na aplicação da penalidade de impedimento de licitar e contratar previstas nos artigos 34 e 35 da Resolução CDN nº. 391/2021, serão efetivados considerando a necessidade de instrução processual administrativa com adequação entre meios e fins, com vedação a imposição de obrigações, restrições e sanções em medida superior àquelas estritamente necessárias ao atendimento do interesse público:
- 14.2. Nas licitações promovidas pelo SEBRAE/AC é obrigatória a instauração de procedimento administrativo para a aplicação das respectivas sanções, quando da ocorrência das condutas a seguir relacionadas:
  - I - não assinar o contrato/ata de registro de preços ou não aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:  
Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE/AC pelo período de 4 (quatro) meses;
  - II - deixar de entregar documentação exigida para o certame:  
Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE/AC pelo período de 2 (dois) meses;
  - III - fazer declaração falsa ou apresentar documentação falsa:  
Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE/AC pelo período de 24 (vinte e quatro) meses;
  - IV - ensejar o retardamento da execução do objeto:  
Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE/AC pelo período de 4 (quatro) meses;
  - V - não manter a proposta:  
Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE/AC pelo período de 4 (quatro) meses;
  - VI - falhar na execução do contrato:  
Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE/AC pelo período de 12 (doze) meses;
  - VII - fraudar na execução do contrato:  
Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE/AC pelo período de 12 (doze) meses;

VIII - comportar-se de modo inidôneo:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE/AC pelo período de 24 (vinte e quatro) meses; e

IX - cometer fraude fiscal:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE/AC pelo período de 24 (vinte e quatro) meses

Parágrafo único - Para os fins desta cláusula, considera-se:

I - retardar a execução do objeto qualquer ação ou omissão do licitante que prejudique o bom andamento da licitação, inclusive deixar de entregar a amostra no prazo assinalado no edital, que evidencie tentativa de indução a erro no julgamento, ou que atrase a assinatura do contrato ou da ata de registro de preços;

II - não manter a proposta a ausência de seu envio, bem como a recusa do envio de seu detalhamento, quando exigível, ou ainda o pedido, pelo licitante, da desclassificação de sua proposta, quando encerrada a etapa competitiva, desde que não esteja fundamentada na demonstração de vício ou falha na sua elaboração, que evidencie a impossibilidade de seu cumprimento;

III - falhar na execução contratual o inadimplemento grave ou inescusável de obrigação assumida pelo contratado;

IV - fraudar na execução contratual a prática de qualquer ato destinado à obtenção de vantagem ilícita, induzindo ou mantendo em erro o SEBRAE/AC; e

V - comportar-se de modo inidôneo a prática de atos direcionados a prejudicar o bom andamento do certame ou do contrato, tais como a fraude ou frustração do caráter competitivo do procedimento licitatório, ação em conluio ou em desconformidade com a lei, indução deliberada a erro no julgamento, prestação falsa de informações, apresentação de documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinados a prejudicar a veracidade de seu teor original.

14.3. As sanções previstas nos incisos I a IX do item 14.2 poderão ser majoradas em 50% (cinquenta por cento), para cada agravante, até o limite de 24 (vinte e quatro) meses, em decorrência do seguinte:

I - quando restar comprovado que o licitante ou contratado tenha registro no Sistema SEBRAE/AC de penalidade aplicada em decorrência da prática de qualquer das condutas tipificadas no subitem acima, nos 12 (doze) meses que antecederam o fato em decorrência do qual será aplicada a penalidade;

II - quando restar comprovado que o licitante tenha sido desclassificado ou inabilitado por não atender às condições do edital, quando for notória a sua impossibilidade de atendimento ao estabelecido;

III - quando o licitante, deliberadamente, não responder às diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo licitatório; ou

IV - quando restar comprovado que o licitante tenha prestado declaração falsa de que é beneficiário do tratamento diferenciado concedido em legislação específica.

14.4. As penas previstas nos incisos I, II, IV e V do item 14.2 poderão ser reduzidas em 50% (cinquenta por cento), uma única vez, após a incidência do previsto no item 14.3, quando não tenha havido nenhum dano ao SEBRAE/AC, em decorrência de qualquer das seguintes atenuantes:

I - a conduta praticada tenha sido, desde que devidamente comprovada, decorrente de falha escusável do licitante ou contratado;

II - a conduta praticada seja decorrente da apresentação de documentação que contenha vícios ou omissões para os quais não tenha contribuído, ou que não sejam de fácil identificação, desde que devidamente comprovado; ou

III - a conduta praticada seja decorrente da apresentação de documentação que não atendeu às exigências do edital, desde que reste evidenciado equívoco em seu encaminhamento e a ausência de dolo.

14.5. A penalidade a que se refere o inciso II do item 14.2 será afastada quando a entrega da documentação ocorrer fora dos prazos estabelecidos, desde que não tenha acarretado prejuízos ao SEBRAE/AC, observando-se ainda, cumulativamente, que:

I - a documentação entregue esteja correta e adequada ao que fora solicitado;

II - o eventual atraso no cumprimento dos prazos não seja superior à sua quarta parte;

III - não tenha ocorrido nenhuma solicitação de prorrogação dos prazos;

IV - não tenha ocorrido nenhuma hipótese de agravantes prevista no item 14.3; e

V - o licitante faltoso não tenha sofrido registro de penalidade no Sistema SEBRAE/AC em decorrência da prática de quaisquer condutas tipificadas na presente norma em procedimentos licitatórios ou em contratações ocorridas nos 12 (doze) meses que antecederam o fato em razão do qual será aplicada a penalidade.

14.6. Quando a ação ou omissão do licitante ou contratante ensejar o enquadramento de concurso de condutas, aplicar-se-á a pena mais grave.

14.7. A aplicação das penas previstas no edital não exclui a possibilidade de aplicação de outras sanções previstas na ata, ou na legislação vigente, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, inclusive por perdas e danos causados ao SEBRAE/AC.

14.8. Na apuração dos fatos, o SEBRAE/AC atuará com base no princípio da boa-fé objetiva, assegurando ao licitante ou ao contratado a ampla defesa e o contraditório, o direito de juntar todo e qualquer meio de prova necessário à sua defesa, podendo, inclusive, requerer diligências.

Parágrafo único – SEBRAE/AC formará sua convicção com base na livre apreciação dos fatos e condutas praticadas, devendo, quando necessário, promover diligências para a apuração da veracidade das informações e provas apresentadas pela defesa.

## 15. DOS VÍNCULOS E ENCARGOS

15.1. Em razão do presente Contrato não haverá vínculo empregatício entre o pessoal da Empresa Contratada e o SEBRAE/AC, sendo de inteira responsabilidade da empresa contratada o recolhimento de todos os encargos de natureza fiscal, trabalhista e previdenciários incidentes sobre a execução dos serviços.

## 16. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

16.1. Conforme dispõe o artigo 42 da Resolução CND nº. 391/2021:

“Não poderão participar de licitações nem contratar com o Sistema SEBRAE/AC:

I – Empregado, dirigente ou membro dos Conselhos Deliberativos e Fiscais de suas respectivas unidades federativas;

II – Pessoas jurídicas que tenham em seus quadros societários ou sejam constituídas por empregado, dirigente ou membro dos Conselhos Deliberativos e Fiscais de suas respectivas unidades federativas;

III – Pessoas jurídicas que tenham assento nos Conselhos Deliberativos e Fiscais de suas respectivas unidades federativas.

§ 1º. A pessoa jurídica que tenha como sócio ou titular ex-empregado, não poderá prestar serviços para o respectivo SEBRAE/AC Gerenciador do Registro de Preço do ex-empregado, mantidos do decurso do prazo de 18 (dezoito) meses, contados a partir da respectiva demissão ou desligamento, exceto se os referidos sócios ou titulares forem aposentados.

§ 2º A pessoa jurídica que tenha como sócio ou titular ex-dirigente ou ex-membro dos Conselhos Deliberativos e Fiscais, não poderá prestar serviços para o SEBRAE/AC de sua respectiva unidade federativa, antes do decurso do prazo mínimo de quarentena de 60 (sessenta) dias, contados a partir do respectivo desligamento.

§ 3º As vedações previstas no inciso III não se aplicam ao Instituto Euvaldo Lodi (IEL) e aos Serviços Sociais Autônomos.

## 17. DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

17.1. A Empresa contratada, por si, seus colaboradores ou prepostos, obriga-se, a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos a uma pessoa física ("Titular") identificada ou identificável ("Dados Pessoais") e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria.

§1º A Empresa contratada seguirá as instruções recebidas pelo SEBRAE/AC em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, devendo a Empresa contratada garantir sua licitude e idoneidade, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

§2º A Empresa contratada deverá corrigir, completar, excluir e/ou bloquear os Dados Pessoais, caso seja solicitado pelo SEBRAE/AC.

§3º A Empresa contratada deverá notificar o Encarregado de Proteção de Dados do SEBRAE/AC sobre as reclamações e solicitações dos Titulares de Dados Pessoais originadas em virtude de Tratamento de Dados Pessoais fruto deste Contrato, bem como tratar todos os Dados Pessoais como confidenciais.

§4º A Empresa contratada, por seus colaboradores ou prepostos, compromete-se a tratar todos os Dados Pessoais como confidenciais, exceto se já eram de conhecimento público sem qualquer contribuição da Empresa contratada, ainda que este Contrato venha a ser resolvido e independentemente dos motivos que derem causa ao seu término ou resolução.

§5º A Empresa contratada compromete-se a adotar medidas, ferramentas e tecnologias necessárias para garantir a segurança dos dados e cumprir com suas obrigações, sempre considerando o estado da técnica disponível e o nível de segurança necessário.

I. A Empresa contratada deverá cumprir com os requisitos das medidas de segurança técnicas e organizacionais para garantir a confidencialidade por meio de pseudonimização ou criptografia dos Dados Pessoais, inclusive no seu armazenamento e transmissão.

II. A Empresa contratada compromete-se a utilizar tecnologias visando à proteção das informações em todas as comunicações com compartilhamentos de Dados Pessoais pela Empresa contratada ao SEBRAE/AC.

III. A Empresa contratada deverá manter registro das operações de tratamento de Dados Pessoais que realizar, bem como implementar medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não autorizado, além de garantir que o ambiente (seja ele físico ou lógico) utilizado por ela para o tratamento de Dados Pessoais sejam estruturados de forma a atender os requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos em Lei e às demais normas regulamentares aplicáveis.

§6º A Empresa contratada deverá realizar o registro de todas as atividades realizadas em seus sistemas/ambientes (“Registros”) que realizem tratamento de Dados Pessoais sob determinação do SEBRAE/AC, de modo a permitir a identificação de quem as realizou.

§7º A Empresa contratada somente poderá subcontratar qualquer parte dos Serviços que envolvam o tratamento de Dados Pessoais para um ou mais terceiros (“Suboperadores”) mediante consentimento prévio e por escrito do SEBRAE/AC. Neste caso, a Empresa contratada deverá celebrar um contrato escrito com o Suboperador para (i) obrigar o Suboperador às mesmas obrigações impostas por este Contrato em relação à Empresa contratada, no que for aplicável aos Serviços subcontratados, (ii) descrever os Serviços subcontratados e (iii) descrever as medidas técnicas e organizacionais que o Suboperador deverá implementar.

§8º A Empresa contratada deverá monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus funcionários e Suboperadores com as respectivas obrigações de proteção de Dados Pessoais em relação aos Serviços e deverá fornecer ao SEBRAE/AC relatórios sobre esses controles sempre que solicitado por ela.

§9º A Empresa contratada deverá notificar o SEBRAE/AC em até 24h (vinte e quatro) horas (i) de qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (ii) de qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; (iii) de qualquer violação de segurança na Empresa contratada ou nos seus Suboperadores; (iv) de qualquer exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de Dados Pessoais; (v) ou em período menor, se necessário, de qualquer ordem de Tribunal, autoridade pública ou regulador competente.

§10º A Empresa contratada compromete-se a auxiliar o SEBRAE/AC:

I. com a suas obrigações judiciais ou administrativas, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais aplicável, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança; e

II. no cumprimento das obrigações decorrentes dos Direitos dos Titulares dos Dados Pessoais, principalmente por meio de medidas técnicas e organizacionais adequadas.

§11º O presente Contrato não transfere a propriedade ou controle dos dados do SEBRAE/AC ou dos seus clientes, inclusive Dados Pessoais, para a Empresa contratada (“Dados”). Os Dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos Serviços ora contratados são e continuarão de propriedade do SEBRAE/AC, inclusive sobre qualquer novo elemento de Dados, produto ou subproduto que seja criado a partir do tratamento de Dados estabelecido por este Contrato.

§12º Todo e qualquer tratamento de dados fora do Brasil, depende de autorização prévia e por escrito pelo SEBRAE/AC à Empresa contratada.

§13º Sempre que Dados ou Registros forem solicitados pelo SEBRAE/AC à Empresa contratada, esta deverá disponibilizá-los em até 48 (quarenta e oito) horas, podendo ser em menor prazo nos casos em que a demanda judicial, a norma aplicável ou o pedido de autoridade competente assim o exija. Caso a Empresa contratada receba diretamente alguma ordem judicial para fornecimento de quaisquer Dados, deverá comunicar ao SEBRAE/AC antes de fornecê-los, se possível.

§14º O SEBRAE/AC não autoriza a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de Dados, produtos ou subprodutos que se originem, ou sejam criados, a partir do tratamento de Dados estabelecido por este contrato.

§15º A Empresa contratada se compromete a devolver todos os Dados que vier a ter acesso, em até 30 (trinta) dias, nos casos em que (i) o Contrato for rescindido; ou (ii) com o término do

presente Contrato. Em adição, a Empresa contratada não deve guardar, armazenar ou reter os Dados por tempo superior ao prazo legal ou necessário para a execução do presente Contrato. §16º Caso os Dados da Empresa contratada estejam contidos em um banco de Dados, além de restituir este banco de Dados de inteira propriedade do SEBRAE/AC em qualquer hipótese de extinção deste instrumento, a Empresa contratada deverá remeter em adição o dicionário de dados que permita entender a organização do banco de Dados, em até 10 (dez) dias ou em eventual prazo acordado entre as Partes.

§17º Fica assegurado ao SEBRAE/AC, nos termos da lei, o direito de regresso em face da Empresa contratada diante de eventuais danos causados por esta em decorrência do descumprimento das obrigações aqui assumidas em relação a Proteção dos Dados.

§18º A empresa contratada, sempre que tiver dúvidas ou necessidades de esclarecimentos, bem como solicitações específicas, em relação ao tratamento de seus dados pessoais, pode buscar entrar em contato com o Encarregado de Proteção de Dados Pessoais do SEBRAE/AC (dpo@ac.sebrae.com.br).

§19º A Empresa contratada reconhece e aceita que o SEBRAE/AC tem o direito de realizar auditoria, por si ou por terceiro indicado pelo SEBRAE/AC, de forma presencial ou remota com a finalidade de verificar a conformidade da Empresa contratada quanto à legislação de proteção de dados aplicável.

§20º O SEBRAE/AC terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da Empresa contratada com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade que a Empresa contratada possui perante a Lei e este Contrato.

## 18. DA RESCISÃO

- 18.1. O instrumento contratual poderá ser rescindido mediante denúncia notificada à outra parte, conforme prevê o art. 473 do Código Civil, com a antecedência de 30 (trinta) dias.
- 18.2. O contrato poderá ser rescindido por inexecução total ou parcial, por infração legal ou por descumprimento de qualquer uma de suas cláusulas.
- 18.3. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
- 18.4. A rescisão do contrato poderá ser:
  - 18.4.1. Por ato unilateral do SEBRAE/AC, nos casos previstos no contrato;
  - 18.4.2. Amigável, por acordo entre as partes, mediante a assinatura de termo de distrato, desde que haja conveniência para o SEBRAE/AC; e
  - 18.4.3. Judicial, nos termos da legislação.

## 19. DAS ALTERAÇÕES

- 19.1. O contrato poderá ser alterado por meio de Termos Aditivos e Apostilamentos, objetivando promover os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários.
- 19.2. Os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias no objeto do contrato estão limitados a 25% (vinte e cinco por cento) do valor do contrato.
- 19.3. Mediante acordo entre as partes poderá haver supressão superior a 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato.

## 20. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Pública



## COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 15/2023

Atividade: Gestão em TI e Comunicação

Ação: Suporte Operacional

Natureza de despesa: Serviços Técnicos Especializados

Fonte de Recurso: CSO

**SEBRAE**  
Serviço de Apoio às  
Micro e Pequenas Empresas  
Acre

**RIO BRANCO - AC**  
Avenida Ceará, 3693 - 7ª BEC  
CEP: 69918-108 - Rio Branco - Acre - Brasil  
Tel.: (68) 3216.2100  
CNPJ: 63.595.557/0001-32  
Site: [www.ac.sebrae.com.br](http://www.ac.sebrae.com.br)

**CRUZEIRO DO SUL - AC**  
Boulevard Thaumaturgo, 1.148 - Centro  
CEP: 69930-000 - Cruzeiro do Sul - Acre - Brasil  
Tel.: (68) 3322.3317  
Site: [www.ac.sebrae.com.br](http://www.ac.sebrae.com.br)

**BRASILEIA - AC**  
Av. Rui Lino, 876 - Centro  
CEP: 69932-000 - Brasileira - Acre - Brasil  
Tel.: (68) 3546-4384  
Site: [www.ac.sebrae.com.br](http://www.ac.sebrae.com.br)

**15. ANEXO II – MODELO DE PROPOSTA**

Ao

SEBRAE/AC - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Acre – Avenida Ceará nº 3693, Bairro 7º BEC.

Ref.:

Contratação de plataforma digital para gestão integrada dos processos de excelência, conforme condições descritas neste edital e seus anexos.

A licitante....., CNPJ...../....., com sede na Rua/Avenida..... n.º ....., Telefone....., Fax....., e-mail....., propõe a essa entidade o fornecimento do objeto do pregão acima referido.

**I) PROPOSTA:**

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valores R\$
01	Licenciamento de uso do software (NOMINATIV GESTOR)	Unidade	10	
02	Serviços de implantação e configuração	Unidade	1	
03	Integração com MS Active Directory	Unidade	1	
04	SLA – Service Level Agreement	Mensal	12	
05	Serviço técnico, conforme demanda	Horas	1.000 horas	
06	Hosting de Ambiente	Mensal	12	
<b>Total Geral R\$</b>				

Observações:

- II) Esta proposta somente deverá ser preenchida e entregue pelo licitante vencedor, conforme item 5 do edital.
- III) VALIDADE DA PROPOSTA: \_\_\_\_\_ dias (mínimo de 60 dias).
- IV) Proposta conforme exigências do edital e seus anexos.  
Dar-se a esta proposta o valor global de R\$ (xxxxxxxxxxxxx)

Cidade, .... de ..... de 2023

Assinatura do Representante Legal



## 16. ANEXO III – TERMO DE DECLARAÇÃO

Ao

SEBRAE/AC - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Acre

Ref.: Contratação de plataforma digital para gestão integrada dos processos de excelência, conforme condições descritas neste edital e seus anexos.

A licitante ....., inscrita no CNPJ sob n.º....., Inscrição Estadual n.º ..... com endereço na rua ....., n.º ....., nesta cidade de ...../....., propõe a essa entidade a participação no certame licitatório, modalidade pregão, acima referenciado:  
DECLARA QUE:

**I)** Examinou cuidadosamente o edital, inteirou-se de todos os seus detalhes e com eles concorda, aceita todos os seus termos e condições e a eles desde já se submete;

**II)** Todas as dúvidas ou questionamentos formulados foram devidamente esclarecidos, bem como recebeu todos os elementos e informações para cumprimento das obrigações objeto da licitação;

**III)** Nos valores constantes da proposta estão incluídas todas as despesas decorrentes da execução do contrato, tais despesas com materiais, confecções de provas, mão-de-obra especializada, equipamentos, espaço físico para aplicação dos instrumentos de avaliação dos candidatos (prova escrita e entrevista técnica), seguros, taxas, tributos, incidências fiscais e contribuições de qualquer natureza ou espécie, encargos sociais, salários, custos diretos e indiretos e quaisquer outros encargos, quando necessários à perfeita execução do objeto da licitação;  
**IV)** A signatária não se encontra suspensa de licitar ou contratar com o Sistema SEBRAE;

**V)** Para os fins de participação nesta licitação, declara fundamentalmente que:

a) está ciente, conhece e entende os termos das leis **anticorrupção** brasileiras ou de quaisquer outras aplicáveis sobre o objeto ora licitado;

b) não foi condenada pelas práticas previstas na Lei 12.846/2013;

c) seus sócios, diretores, administradores, empregados, assessores, prepostos e colaboradores não cometerão, auxiliarão, incitarão ou instigarão terceiros a cometerem atos ilícitos, que incluem oferecer, conceder, requerer ou aceitar pagamentos, doações, compensação, benefícios ou quaisquer outras vantagens indevidas e/ou ilegais para si ou para terceiros, bem como o desvio de finalidade da presente ata de registro de preço, ou atos lesivos expressamente previstos na Lei Federal nº 12.846/13, que constituam prática ilegal ou de corrupção, seja de forma direta ou indireta quanto ao objeto desta ata de registro de preços;

**VI)** que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e que não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos;

**VII)** que respeita os direitos sociais dos trabalhadores preceituados na Constituição Federal e na Consolidação da Leis Trabalhistas, no que tange a não utilização e/ou a utilização dentro dos parâmetros estabelecidos em Lei, de trabalhos forçados, discriminatórios, perigosos, insalubres e penosos;

**VIII)** que na composição societária não existe participação de dirigentes ou empregados do Sistema SEBRAE.

Pública



## COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 15/2023

Está ciente que a licitação NÃO SERÁ HOMOLOGADA, caso vencedora do certame, seja constatada sua inclusão no referido cadastro, por meio de consulta.

Cidade, .... de ..... de 2023.

Assinatura do Representante Legal

Nome legível

Pública



## COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 15/2023

### 17. ANEXO IV – MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Ao

SEBRAE/AC - Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas do Estado do Acre

Atestamos, para todos os fins de direito, que a empresa ..... estabelecida na Rua ..... n.º ....., bairro ....., cidade....., Estado....., CNPJ n.º ..... é nosso fornecedor de ....., cumprindo sempre e pontualmente com as obrigações assumidas, no tocante a prestação de serviços ....., pelo que declaramos estar apta a cumprir com o objeto licitado, nada tendo que a desabone.

Por ser verdade, firmamos a presente.

...../Estado, ..... de ..... de 2023.

Assinatura do Representante Legal

Nome legível

Cargo

OBSERVAÇÃO: Este modelo serve apenas como referência, não sendo obrigatória a apresentação de atestado de capacidade técnica idêntico, desde que o atestado apresentado possua todas as informações constantes deste modelo e nas exigências dispostas no item 6.4 do edital.

**18. ANEXO V – TERMO DE DECLARAÇÃO PARA MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE**
**TERMO DE DECLARAÇÃO DE MICROEMPRESA OU EMPRESA DE PEQUENO PORTE**

[nome da empresa], [qualificação: tipo de sociedade (Ltda., etc.), endereço completo], inscrita no CNPJ sob o n.º [xxxx], neste ato representada pelo [cargo] [nome do representante legal], portador da Carteira de Identidade n.º [xxxx], inscrito no CPF sob o n.º [xxxx], **DECLARA**, sob as penalidades da lei, que se enquadra como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte, estando apta a fruir os benefícios e vantagens legalmente instituídas por não se enquadrar em nenhuma das vedações legais impostas.

**A empresa é optante do sistema de tributação chamado de Simples Nacional (LC n.º 123/2006):**

**sim**

**não**

**Qual o porte da empresa?**

**ME**

**EPP**

**Outros**

Local e Data

\_\_\_\_\_  
Nome e Assinatura do Representante Legal

Observações:

- Esta declaração poderá ser preenchida somente pela licitante enquadrada como ME ou EPP;
- A não apresentação desta declaração será interpretada como não enquadramento da licitante como ME ou EPP, ou a opção pela não utilização do direito de tratamento diferenciado.

## 19. ANEXO VI – MINUTA DE CONTRATO

## CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - CT Nº. 0XX/2023

SERVIÇO DE APOIO ÀS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO ESTADO DO ACRE – SEBRAE/AC, sociedade civil sem fins lucrativos, integrante e vinculado ao Sistema SEBRAE, com sede à Avenida Ceará nº. 3693, Bairro 7º BEC, em Rio Branco/AC, inscrito no CNPJ (MF) sob o nº. xxxxxxxxxxxxxxxxx, neste ato representado por seu diretor-superintendente, xxxxxxxxxxxxxxxxx (Termo de Posse nº. 02/2023 de 02.01.2023), brasileiro, solteiro, advogado, portador do C.P.F. nº. xxxxxxxxxxxxxxxxx, RG nº. xxxxxxxxxxxxx SSP/AC, e o diretor de administração e finanças xxxxxxxxxxxxxxxxx (Termo de Posse nº. 04/2023 de 02.01.2023) brasileiro, casado, advogado, portador do C.P.F. nº. xxxxxxxxxxxxx, RG nº. xxxxxxxxxxxxx SSP/AC, doravante denominado **CONTRATANTE**.

xxxxxxxxxxxxxxxxxx, inscrita no CNPJ (MF) sob o nº. xxxxxxxxxxxxxxxxx, inscrição estadual nº. xxxxxxxxxxxxxxxxx, com sede à Rua xxxxxxxxxxxxx, nº. XX, Bairro XXX, em Rio Branco/AC, CEP nº. xxxxxxxxxxxxx, telefone para contato nº. xxxxxxxx, representada neste ato por seu Sócio Administrador, xxxxxxxxxxxxxxxxx, brasileiro, casado, xxxxxxxxxxxxx, portador do C.P.F. nº. xxxxxxxxxxxxx, e RG nº. residente e domiciliado à Rua xxxxxxxx, nº. XX, Bairro XXXX, em Rio Branco/AC, doravante denominada **CONTRATADA**.

Resolvem celebrar o presente CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS - CT Nº. 0XX/2023, relativo ao PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 15/2023, sujeitando-se as partes às normas constantes da Resolução CDN nº. 391/2021, Resolução CDN nº. 294/2018 de acordo com as cláusulas e condições abaixo exaradas:

**CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO**

1.1. Contratação de plataforma digital para gestão integrada dos processos de excelência, conforme condições descritas neste edital e seus anexos.

**CLÁUSULA SEGUNDA – DO DOS RESULTADOS ESPERADOS**

2.1. Com a contratação espera-se os seguintes benefícios:

- a) Sistema integrado de gestão, robusto, moderno, flexível e altamente customizável para as necessidades do CONTRATANTE disponível em plataforma Web e Mobile (Android e IOS) proporcionando:
- b) Eliminação de processos físicos, uma vez que o sistema tornará a contratação e o credenciamento praticamente 100% digital;
- c) Redução dos controles manuais a partir da automatização de etapas do processo e a inserção de painéis digitais de monitoramento;
- d) Melhoria dos processos de avaliação do cliente e de gestão de ocorrências;
- e) Inteligência de dados por meio de dashboards customizados para a Gestão do CONTRATANTE;
- f) Atividades e designação de trabalho de forma clara e objetiva, permitindo a redução de custos com erros e retrabalhos;
- g) Processos padronizados para promover a conformidade e a execução dos trabalhos na distribuição de tarefas;
- h) Aumento na confiabilidade das informações para gestão;
- i) Integração das informações com o ERP RM do CONTRATANTE; e
- j) Rastreabilidade da operação em tempo real e remoto pelo uso dos recursos digitais aumentando a performance da gestão dos serviços tecnológicos.

**CLÁUSULA TERCEIRA – DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÕES DE EXECUÇÃO**

Planilha de Descritivo x Quantidade

Item	Descrição	Unidade	Quantidade
01	Licenciamento de uso do software (NOMINATIVA GESTOR)	Unidade	10
02	Serviços de implantação e configuração	Unidade	1
03	Integração com MS Active Directory	Unidade	1
04	SLA – Service Level Agreement	Mensal	12
05	Serviço técnico, conforme demanda	Horas	1.000 horas
06	Hosting de Ambiente	Mensal	12

**3.1 Licença de Uso do software Nominativa (GESTOR)** – O usuário do perfil GESTOR terá total acesso aos módulos, ou seja, terá por padrão acesso a todos os menus e funcionalidades dos módulos. Este perfil deverá permitir ao usuário realizar tarefas de gestão, tais como, analisar, aprovar, homologar, recursos de design (recursos de modelagem). O número de licenças é calculado de acordo com o número de usuários ativos que serão cadastrados na base de dados. Usuários inativos não serão considerados na contagem de licenças;

3.1.1 Juntamente com a licença tratada no subitem anterior, será disponibilizado Licença de Uso de Software Simultânea Ilimitada (APOIO).

**3.1.2 Licença de Uso do Software Simultânea Ilimitado (APOIO)** – O usuário do perfil APOIO terá acesso de execução aos módulos, ou seja, terá por padrão acesso aos menus e funcionalidades de execução dos módulos. Este perfil deverá permitir ao usuário realizar tarefas de apoio a gestão, tais como, analisar, aprovar, homologar e demais recursos de execução de tarefas. Acesso simultâneo ilimitado. O número de licenças é de uso concorrente, ou seja, um número ilimitado de usuários pode ser cadastrado na base de dados.

**3.2 Serviços de Implantação e configuração** – Serviços especializados de consultoria que devem proporcionar o melhor resultado em otimização de processos, desempenho das soluções, capacitação dos usuários assim como todo o apoio nas etapas de implantação do projeto.

**3.3 Integração com MS Active Directory** - A integração com o Active Directory elimina a necessidade de cadastro e manutenção manual das informações administrativas, ou seja, aquelas ligadas aos usuários, áreas e funções (estrutura organizacional). Os processos ligados à atualização, desativação e inclusão destas informações são todos configurados para ocorrerem de forma automática e em sincronia com as mudanças efetuadas no Active Directory.

**3.4 Serviços de Suporte Corporativo – SLA** – O serviço de suporte deve oferecer um atendimento remoto prioritário e com mobilização de profissionais com diferentes especialidades. Deve atender de forma corporativa para processos críticos que requerem alta disponibilidade, confiabilidade e eficácia operacional.

- **Acesso as correções de produto (bug fixes):** Direito de acesso aos pacotes de correção (updates) dos produtos;
- **Acesso as melhorias de produto (novas versões):** Direito de acesso sobre as novas versões (upgrades) dos produtos que venham a contemplar inovações em requisitos funcionais, tecnológicos e ergonômicos distribuídos em toda a plataforma;
- **Acesso à base de conhecimento de suporte (FAQ):** Para auxiliar no processo de correção de problemas e ou dúvidas, com direito de acesso aos registros publicados em nas bases de conhecimentos;
- **Suporte à manutenção corretiva ilimitada dentro do ciclo de vida do produto:** Deverá prover acesso ilimitado ao suporte, para reportar e solucionar problemas no produto, que estiverem dentro do ciclo de vida do produto;
- **Sistema de chamados online para registro e acompanhamento dos chamados:** Deverá prover acesso à sistema de chamados online, para abertura de chamados e acompanhamento dos tickets em aberto ou fechados, em regime de 24 horas por dia, 7 dias por semana;
- **Analista técnico de suporte personalizado por conjunto de módulos:** A empresa deverá designar um ou mais analistas de suporte técnico, que serão os centralizadores dos atendimentos a determinados conjuntos de componentes. O cliente deverá ser atendido sempre pela mesma equipe de analistas, gerando conhecimento do ambiente do cliente;
- **Assistência técnica de emergência através de acesso remoto:** A empresa deverá prover ação emergencial realizada sobre incidentes, através de um acesso remoto ao servidor de aplicações do cliente onde a plataforma estiver instalada, visando a realizar manutenções preventivas e/ou corretivas.

#### Tabela descritiva de SLA (severidade x tempo de resposta)

Severidade	Tempo de Resposta / Interação
Nível 1	4 horas
Nível 2	8 horas
Nível 3	16 horas
Nível 4	24 horas

#### Níveis de Severidade do Suporte

Segue abaixo os níveis de severidade x tempos de resposta e as ações, que devem ser tomadas para resolver seu problema são baseados na determinação do impacto que o incidente técnico reportado terá sobre seu negócio.

Nível de Severidade	Definição
Nível 1 Crítico	Principal funcionalidade indisponível. O problema resulta em interrupções extremamente sérias no sistema de produção. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema travado/indisponível;</li> <li>• Perda de dados;</li> <li>• Erro que impede a utilização do sistema.</li> </ul>

<p><b>Nível 2 Alto</b></p>	<p>Funções principais severamente degradadas. O problema resulta em interrupções sérias nas operações normais do sistema, impactarão negativamente nas instalações de toda a organização, <i>deadlines</i> urgentes ou em risco.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema lento por conta do software;</li> <li>• Desconfiguração de telas;</li> <li>• Inconsistência na exibição dos dados (por bug no software);</li> <li>• Erro que dificulta, mas não impede a utilização do sistema (A operação alternativa dura pelo menos o dobro do tempo da operação normal).</li> </ul>
<p><b>Nível 3 Moderado</b></p>	<p>Solicitação de suporte padrão. O problema causa interrupções isoladas ou aleatórias nas operações normais.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inconsistência na exibição dos dados (controle não previsto no software ou utilização simultânea de uma mesma informação).</li> </ul>
<p><b>Nível 4 Mínimo</b></p>	<p>Sem questões urgentes. O problema resulta em interrupções mínimas ou mesmo não interrupções nas operações normais (sem impacto nos negócios).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualquer erro que não impeça a utilização do software;</li> <li>• Necessidade de alteração na configuração do software.</li> </ul>

Os tempos de respostas especificados neste quadro correspondem ao tempo de atenção/interação, e serão considerados em dias/horas úteis, conforme horário comercial especificado em contrato;

#### Horário de atendimento

O horário de atendimento deverá ser de segunda a sexta-feira das 08:00 às 18:00 (horário de Brasília), exceto em feriados nacionais.

**3.5 Serviço Técnico (Banco de Horas)** – O serviço técnico será utilizado sempre que houver a necessidade de repensar a utilização da solução contratada dentro da organização. Como cenários típicos podemos mencionar: análise de novos processos de negócio a serem suportados pela aplicação, acompanhamento aos usuários em novos processos, diagnóstico da adequação da configuração atual da aplicação com relação à realidade do cliente, estudos de viabilidade de mudanças.

**3.6 Hosting de Ambiente:** Serviços sob demanda em Cloud Computing, em um ambiente totalmente seguro, proporcionando agilidade e alta disponibilidade no acesso aos recursos integrados do



sistema. Os serviços de hosting deverá disponibilizar para os clientes toda a infraestrutura de servidores necessários para a implementação da Solução. Os dados e a aplicação deverão ficar hospedados em ambiente de alta segurança e disponibilidade. Através da internet, os usuários possam acessar as aplicações como se elas estivessem instaladas no ambiente de TI do cliente.

Tipo de Hospedagem	Dedicado
Ambiente de produção	✓
Ambiente de teste	✓
Atualização da solução	Por solicitação de horários pelo contratante <sup>(1)</sup>
Servidor de aplicação	Dedicado
Servidor de banco de dados	Compartilhado
Espaço em disco <sup>(2)</sup>	200 Gb 150 Gb para Diretório Controlado 50 Gb para Banco de Dados
Qtde usuários simultâneos <sup>(3)</sup>	50

(✓) Item incluso.

<sup>(1)</sup> Por solicitação e aprovação de horários pela contratante, em janelas técnicas disponíveis.

<sup>(2)</sup> O espaço em disco inicial contratado é de 200Gb podendo ser expansível até 1Tb. O CONTRATANTE se responsabilizará pelo pagamento do espaço adicional conforme política do CONTRATANTE.

<sup>(3)</sup> Quantidade de usuários simultâneos no ambiente que poderá ser diferente do licenciamento contratado. Quando houver incremento nas licenças ou aumento no uso do Hosting, deverá ser incrementada a quantidade de usuários do Hosting de acordo com os valores da política comercial vigente.

### 3.7 Descrição dos Módulos da Solução

#### • MÓDULO PLANO DE AÇÃO

O “5W2H” (termo em inglês) é uma ferramenta para a elaboração de planos de ação que, em sua simplicidade, objetividade e orientação para a ação, tem sido amplamente utilizada na Gestão de Projetos, na Análise de Negócios, no Plano de Desenvolvimento de Negócios, no Planejamento Estratégico e outras disciplinas de gestão. Sua estrutura força a considerar todos os aspectos da situação e o guia básico para sua implementação inclui uma forma sintética que responde às seguintes questões:

Questionamentos	Tipos	Descrições
What – Qual? O que?	Assunto	Qual ação deve ser tomada? O que exatamente deve ser feito?
Why – Por quê?	Objetivo	Por que esta ação está sendo definida? Por que ela é importante?
Where – Onde?	Local	Onde está ação será implementada?
When – Quando?	Sequência	Quando será iniciada a implementação desta ação? Quando ela deve ser concluída?
Who – Quem?	Responsável	Quem será responsável por executar esta ação?
How – Como?	Método	Como esta ação será implementada?
How much – Quanto custa?	Custo	Quanto custará implementar esta ação?

## Recursos

### Configuração

- Cadastramento de campos personalizados, checklists, equipes, roteiros de responsáveis, máscara de identificação, categorias de atividades e de planos de ação;
- Realizar a manutenção de ações e planos de ação em andamento.

### Gestão

- Permitir a criação de uma ou mais ações necessárias para atingir um resultado;
- Realizar planejamento de ações com a ferramenta 5W2H;
- Gerar Gráfico de Gantt com configuração de dependência entre a execução das ações;
- Permitir a criação de planos de ação a partir de modelos pré-configurados (*templates*);
- Realizar a manutenção das ações pelos responsáveis para controlar os desvios entre o que foi planejado e executado.

### Consulta

- Portal de atividades;
- Minhas atividades;
- Atividades da minha equipe;
- Realizar o acompanhamento de Plano de Ações;
- Realizar o acompanhamento de Atividades;
- Gerar gráficos de Gantt, barras, barras horizontais, Pareto e pizza;
- Emitir relatórios e gráficos personalizados, através de interface com o módulo de Análises.

### • MÓDULO ANÁLISES

O Módulo de Análises deve permitir que qualquer um se conecte facilmente com dados, visualize e crie visões interativas e compartilháveis. Deve ser possível identificar tendências e padrões de comportamento de uma massa de dados que aparentemente parecia ser indecifrável. Deve ser possível organizar e ordenar seus dados, realizar comparações, e extrair informações relevantes que podem ser de uso inestimável para a organização.

A solução deve permitir que os usuários façam muito mais com dados existentes. Qualquer usuário pode combinar facilmente uma fonte de dados, não importa o tamanho ou complexidade, em uma única visão. O Analítico deve indexar e compreender as relações entre todos os valores incorporados aos dados, para que possam ser explorados em qualquer direção que a intuição do usuário tome, identificando rapidamente insights antes ocultos. Não há modelos de dados ou consultas predefinidas para limitar as possibilidades.

O Analítico também deve funcionar como uma camada de apresentação integrada, robusta e flexível para todos os recursos dos demais módulos da solução, incluindo, estatísticas, análises preditivas, consultas, comparações etc. Os resultados devem ser publicados em dashboards interativos proporcionando análises visuais em tempo real para todos.

## Recursos

### Relatórios

- Gerar gráficos e tabelas drill down;
- Possuir diversas variedades de gráficos;
- Permitir que as informações possam ser exportadas para Excel;
- Permitir que gráficos possam ser exportados para PNG e outros formatos;
- Permitir regras para realce das células;
- Permitir customização do estilo e formato das células;

- Emitir relatórios online (uso de portais).

#### Análise

- Realizar drill down e roll up (desdobramento da informação e agrupamento novamente);
- Possuir operações de rotacionar, slice and dice (flexibilidade para obter a informação);
- Realizar a aplicação OLAP (Online Analytical Processing);
- Não haver limite para cruzamento de informações (linhas x colunas);
- Possuir recurso de arrastar e soltar para elaboração do cubo;
- Realizar cálculo automático da sumarização dos agrupamentos. Suporta SUM, MAX, MIN, AVG e COUNT como padrão;
- Realizar cálculo automático dos totais por linha e coluna;
- Possuir recursos analíticos como ranking, filtro, ordenação, agrupamento, etc.;
- Ter perfil por usuário.

#### Integração de Dados

- Extrair dados de sistemas ERP, outras aplicações de negócio, banco de dados relacionais e arquivos;
- Suportar múltiplas fontes de dados e múltiplos tipos de arquivos de forma simples com a utilização de Wizards;
- Ter a capacidade da fonte de dados pode se utilizar de múltiplas tabelas em um SQL Join;
- Oferecer uma infraestrutura com interface, metadado, codificação e servidor unificados;
- Possuir configurações de segurança para cada análise;

#### • **MÓDULO AUDITORIA**

O módulo de Auditoria deverá apoiar a organização a gerenciar a ampla faixa de atividades, dados e processos relacionados com as auditorias em um ambiente único e abrangente. Deve proporcionar a flexibilidade de suportar todos os tipos de auditoria, incluindo auditorias internas, operacionais, de TI, de fornecedores, de riscos/controles e auditorias da qualidade. O sistema também deve oferecer funcionalidades para gerenciar o ciclo de vida completo de uma auditoria – incluindo planejamento, agendamento, preparação, desenvolvimento de planos de auditoria padrão e *checklists*, coleta de dados, execução, relatórios e monitoramento.

O módulo de Auditoria também deve oferecer recursos avançados, como workflows flexíveis para não conformidades, monitoramento do tempo de execução, notificações e alertas através de e-mail e metodologias de gestão de riscos, permitindo as organizações implementarem as melhores práticas para a execução de auditorias eficientes, e garantindo a integração do processo de auditoria com o sistema de gestão de riscos e conformidade.

Contemplar todos os controles requeridos para atender aos requisitos de regulamentos internacionais relacionados com responsabilidade social, governança, qualidade, meio ambiente, saúde e segurança. Entre eles estão: ISO 26000, ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 19011, ISO 13485 e FDA.

#### Recursos

- Possuir capacidade de armazenamento e gestão de todos os dados relacionados a auditorias em um sistema seguro e centralizado;
- Possuir gestão facilitada e efetiva de múltiplas auditorias, auditores e tipos de auditoria;
- Possuir capacidade de agendamento de auditorias futuras;
- Possuir a capacidade de agendamento de auditores conforme suas certificações (auditor líder);

- Ter a possibilidade de relacionar atividades de auditoria com atividades de controle e riscos;
  - Ter amplo escopo de auditorias, incluindo processos, áreas/departamentos, produtos, ativos, projetos e controles;
  - Possuir entrada simplificada de tarefas de auditoria (planilhas, recomendações e planos de ação);
  - Permitir ao time operacional visualizar recomendações e planejar planos de ação;
  - Permitir aos auditores monitorarem os planos de ação;
  - Ter atribuições de atividades do plano de auditoria são feitas automaticamente após sua configuração;
  - Ter o envio automático de notificações aos usuários com escalonamento para seus gestores;
  - Capacidade de download de checklists de auditoria de requisitos para trabalhar off-line;
  - Capacidade de investigação completa com análise de causa passo a passo;
  - Permitir anexar arquivos eletrônicos ou documentos relacionados ao processo de auditoria;
  - Permitir incluir evidências, incidentes, níveis de conformidade e comentários para cada requisito auditado;
  - Ter melhores práticas, oportunidades de melhoria, não conformidades, pontos negativos e positivos, recomendações, conclusões, resultados e pontuação para os critérios de auditoria;
  - Possuir a geração automática de relatórios;
  - Emitir relatório dos problemas incluindo checklists e ações tomadas;
  - Permitir a distribuição online automática do relatório de auditoria.
- **MÓDULO DOCUMENTO**
- O módulo de Documento deve permitir que a organização automatize de forma eficaz e eficiente o gerenciamento de documentos eletrônicos ao longo de todo seu ciclo de vida – criar, classificar, publicar e armazenar. Qualquer pessoa autorizada – funcionários, clientes, fornecedores ou parceiros – devem ter a possibilidade de gerenciar e trabalhar em seus documentos de forma segura a qualquer hora e em qualquer lugar do mundo.

O módulo Documento deve ser um Sistema de Gestão de Documentos, que melhore significativamente a comunicação e o trabalho em equipe em todos os departamentos e áreas funcionais ajudando na organização, gestão e mantendo o controle de documentos de modo que qualquer pessoa possa encontrá-los quando precisar deles.

#### Recursos

##### Criar

- Possuir a capacidade de realizar a classificação hierárquica de documentos em categorias;
- Suportar quaisquer tipos de arquivos sem a modificação do seu formato original;
- Possuir integração total com softwares populares como aplicativos do Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint, Outlook e Visio) e Open Office, software de desenho CAD (Autocad, Inventor, Microstation, SolidWorks, SolidEdge, etc.), Adobe PDF, Corel Draw, editores de imagem e muitos outros;
- Possuir a capacidade de realizar a utilização de modelos nos processos de criação e revisão de documentos;
- Possuir a capacidade de armazenamento dos arquivos em banco de dados ou em servidores distribuídos com mecanismos de compressão e proteção por senha;
- Possuir integração do conteúdo armazenado com o sistema de ERP corporativo.

##### Gestão/Revisão

- Auditar o acesso sobre as ações executadas (visualização, inclusão, exclusão e impressão de documentos);
- Possuir controle de revisão de documentos utilizando workflow padrão ou customizado pela necessidade de negócio;
- Possuir a capacidade de definição dos direitos de acesso aos documentos por grupos de usuários e tipos de documentos;
- Possuir mecanismo de segurança para restrição de cópia e impressão de documentos;
- Gerar marca d'água para identificação de cópia controlada na impressão de documentos;
- Possuir capacidade de controle do envio, recebimento e cancelamento de cópias de documentos impressas ou distribuídas por e-mail;
- Capacidade de emissão de listas mestras a partir de diversos critérios de classificação;
- Possuir controle de check-in e checkout para garantir que um mesmo documento não será editado simultaneamente por várias pessoas;
- Emitir marcações (markup) e opções de controle de mudanças para o rastreamento de alterações específicas em um documento;
- Capacidade de assinatura digital em documentos e em arquivos PDF atendendo a requisitos de regulamentos e conformidades.

**Entrega/Publicar**

- Capacidade de pesquisar documentos a partir de quaisquer dados como número, assunto, palavra-chave, etc.;
- Capacidade de pesquisa avançada por textos no próprio corpo dos documentos (Full-Text Search);
- Emitir a circulação eletrônica dos documentos publicados com assinatura de conhecimento pelos usuários;
- Possuir visualizador para diversos formatos de arquivo, como Word, Excel, Autocad, formatos de imagem (bmp, tiff, jpeg, etc.).

**MÓDULO FORMULÁRIO**

O módulo Formulário deve permitir a otimização do "input" de informações, simplificando a coleta de dados de clientes, funcionários, fornecedores e terceiros. Ele ainda deve criar controles que assegurem o cumprimento de exigências contratuais e normativas. A ferramenta possibilita distribuir informações pela organização utilizando modelos pré-configurados, por meio de fluxos automatizados. Conforme as rotinas da organização os formulários poderão ser revisados e auditados periodicamente.

O módulo Formulário deve ser integrado ao módulo de Processos e Workflow – módulos para automatizar, simplificar e administrar eficazmente processos baseados em formulários de toda organização para ajudar a garantir a conformidade com os regulamentos.

**Recursos**
**Automação do sistema de forma eficiente**

- Automatizar qualquer processo com base em formulários e oferecer as melhores práticas de recursos aos usuários com dados selecionados;
- Automatizar o roteamento, notificação, escalção e aprovação para um rápido tempo de resposta.

#### Captura de dados precisos

- Na criação de novos formulários ou para melhorar os já existentes, deve ser permitido a utilização de uma variedade de formatos de campos para a coleta precisa e acelerada de dados, pode selecionar respostas comuns introduzidas nos campos do formulário, lista de opções de dados inseridos anteriormente;
- Garantir que os dados sejam inseridos corretamente no formulário. Os campos também podem ser configurados para calcular dados usando operações matemáticas simples ou complexas.

#### Processos conectados

- Integrar diferentes processos de qualidade para uma gestão mais eficaz e eficiente. Por exemplo, um formulário de solicitação de mudança pode ser lançado diretamente de um formulário CAPA, conectando um processo para a próxima fase. Informações pertinentes serão automaticamente inseridas no novo formulário, reduzindo a entrada de dados e evitando erros comuns na transferência manual de informações.

#### • MÓDULO REUNIÃO

Controlar reuniões corporativas e otimizar todo o processo de gerenciamento das reuniões, desde o planejamento, até a execução e encerramento, agilizando as atividades de todos os colaboradores e participantes envolvidos.

O módulo Reunião deve permitir de forma fácil realizar o planejamento das reuniões, incluindo definição de local, participantes, documentos e outros recursos necessários. O acompanhamento das reuniões pode ser feito por meio de calendários, ou das notificações enviadas por e-mail. As decisões e conclusões da reunião podem ser facilmente transformadas em planos de ação.

#### Recursos

- Gerenciar o agendamento de reuniões incluindo colaboradores, participantes, locais e conteúdo necessário;
  - Controlar a duração dos tópicos abordados na reunião (incluindo as decisões tomadas) e pausas eventuais do evento;
  - Analisar os agendamentos por meio de um calendário com o detalhamento dos eventos: colaboradores, participantes, locais, datas e situação (status);
  - Alocar especialistas e participantes, solicitando a confirmação de comparecimento no evento;
  - Realizar a programação, reprogramação e cancelamento de reuniões com base na disponibilidade dos participantes;
  - Realizar a moderação das reuniões, registrando a presença dos participantes;
  - Definir controles de acesso para visualização dos eventos planejados e realizados;
  - Disparar planos de ação para as reuniões executadas, controlando os riscos e oportunidades identificados;
  - Validar os tópicos, decisões e detalhes solicitando que os participantes assinem digitalmente a reunião.
- #### • MÓDULO DESEMPENHO

O módulo Desempenho deve monitorar os indicadores chave de desempenho (KPIs) e gerenciar todos os indicadores do negócio em apenas um lugar. Deve permitir a criação de dashboards e ajudar na comparação dos KPIs com os objetivos operacionais e estratégicos para garantir o alinhamento organizacional. Não importa se o foco da empresa seja operacional, tático ou estratégico, a solução deve oferecer funcionalidades de gestão do desempenho flexíveis.

O software deve permitir que a organização conduza a execução estratégica em todos os níveis com a adoção de diversas metodologias, como o Balanced Scorecard e o Modelo de Excelência EFQM. Permitir a gestão do desempenho corporativo, monitorar e administrar os indicadores de desempenho das múltiplas perspectivas e processos da organização, assim como os indicadores individuais e de projetos, usando uma interface única e 100% web.

**Recursos**
**Planejamento e Mapeamento**

- Possuir repositório central com todos os indicadores;
- Possuir framework flexível para a organização da estrutura do desempenho (Balanced Scorecard, Modelo de Excelência EFQM e outros);
- Disponibilizar relacionamento dos indicadores/KPIs com a estratégia organizacional através dos objetivos;
- Possuir gestão dos scorecards desde o nível estratégico até operacional/pessoal (cascateamento);
- Possuir ferramenta para desenho do mapa estratégico online.

**Medição e Monitoramento**

- Disponibilizar consolidação dos indicadores pela estrutura;
- Possuir definição de fórmulas de cálculo utilizando uma rica variedade de funções disponíveis;
- Disponibilizar entrada de dados através de planilhas eletrônicas;
- Possuir extração de dados diretamente dos sistemas existentes;
- Possuir controle de aprovação das medições e acesso às informações;
- Disponibilizar notificação automática da equipe através de e-mails de situação do desempenho, alertas de mudanças e lembretes de tarefas;
- Avisar antecipadamente aos responsáveis quando há uma tendência de desvio no desempenho;
- Apresentar aos usuários somente os indicadores de suas responsabilidades e que estão com o prazo de leitura prestes a vencer.

**Documentação e Análise**

- Possibilidade de anexar documentos a qualquer item da estratégia, incluindo textos, planilhas ou páginas web;
- Disponibilizar dashboards e portais dinâmicos e interativos;
- Possuir classificação dos resultados através de escala de cores e índices de desempenho.
- Disponibilizar gráficos flexíveis que permitem a criação de diversos tipos de gráfico;
- Realizar análises qualitativas e quantitativas;
- Gerar workflows, comunicação e colaboração;
- Disponibilizar portais de indicadores podem ser compartilhados entre usuários ou departamentos.
- **MÓDULO COMPETÊNCIA**

São também chamadas de competências: comportamentos, habilidades, valores, dimensões de desempenho ou padrões de desempenho. Onde as metas ou objetivos descrevem "o que" você quer que um empregado realize, e as competências descrevem "como" você quer que seja realizado. Para tanto, cultivar e gerir as competências é uma maneira importante de fomentar o empregado e o alto desempenho organizacional. As competências também são uma maneira chave para definir e fortalecer sua cultura organizacional e fortalecer seus diferenciais competitivos.

O módulo de Competência deve prover o gerenciamento eficaz das competências empresariais. Através do sistema, as competências dos colaboradores serão continuamente verificadas, notificadas, e direcionadas para o mecanismo que monitora a realização das avaliações de competências nos prazos estabelecidos. O módulo de Competência deve assegurar o aprimoramento contínuo dos colaboradores, com aumento da produtividade e geração contínua de novas ideias, garantindo maiores níveis de competitividade e lucratividade no contexto corporativo.

**Recursos**
**Requisitos da função**

- Catálogo de competências que fornece um conjunto fácil de usar e personalizável de competências para avaliação e desenvolvimento de talentos de liderança em uma organização.
- Escala de proficiência para medir a capacidade de demonstrar uma competência no trabalho.
- Descrição do perfil profissional com a identificação das respectivas responsabilidades, autoridades e competências necessárias.
- Mapeamento de competências organizacionais e mapeamento de competências por processo.

**Análise de lacunas de competências**

- Análise de lacunas para determinar as áreas que têm oportunidades de aprendizagem e desenvolvimento e onde é necessário desenvolver competências.
- Avaliação de competência de funcionário através de formulários com itens de avaliação personalizado para cada competência.
- Avaliação de competência que fornece uma estrutura centralizada para todos os trabalhos em todos os níveis dentro do ambiente corporativo.
- Calendários configuráveis para realizar o planejamento de avaliação de competências – semanal, mensal, anual etc. – com a exibição automática das competências mapeadas.

**Gestão de talentos**

- Perfil do colaborador permite aos empregados destacarem o valor e as qualificações que trazem para a organização, oferecendo completa visibilidade dos dados críticos e muitas vezes desconhecidas sobre seus empregados.
- Visualização do perfil do colaborador com gráficos da organização, matriz “9 Box” e outros.
- Histórico de formação e certificação completos para cada funcionário, informando quando concluíram sua formação, o nível de estudo, certificados recebidos e as datas estabelecidas para reciclagem de treinamento.
- Feedback de 360 graus fornece um feedback de desempenho mais amplo sobre os funcionários e a equipe de liderança através de pares, relatórios diretos, clientes e parceiros.
- Planos de desenvolvimento melhora o engajamento dos funcionários e propicia à empresa uma vantagem competitiva, promovendo o avanço do empregado na busca de seus objetivos profissionais.
- Banco de talentos gerencia o processo de contratação e promoção e dá aos mais hábeis e mais motivados trabalhadores oportunidades para aprender e crescer.
- Avaliação de risco de deixar a empresa identifica potenciais áreas de risco – as pessoas-chave que podem sair.
- Matriz “9 Box” gerencia continuamente o planejamento de sucessão e o desenvolvimento do empregado por avaliar o desempenho do empregado contra seu potencial.
- Avaliação de potencial/promoção avalia o desempenho organizacional e simplifica o planejamento de sucessão.
- Avaliação de necessidades de treinamento e desenvolvimento identifica e direciona os requisitos individuais e da organização.



- **MÓDULO TREINAMENTO**

O módulo de Treinamento deve realizar o gerenciamento eficaz dos treinamentos e capacitações na organização. Garantir o planejamento periódico dos treinamentos requeridos na empresa, com o monitoramento dos custos decorrentes com treinamentos internos e externos, e programação da utilização das salas de treinamento e materiais audiovisuais, otimizando dessa forma os recursos disponíveis na empresa.

O módulo de Treinamento deve assegurar o aprimoramento contínuo dos colaboradores da sua empresa, com aumento da produtividade e geração contínua de novas ideias, garantindo maiores níveis de competitividade e lucratividade no contexto corporativo.

**Recursos**
**Planejamento de treinamento**

- Determina o quê, quem, quando, onde, como e porque dos treinamentos.
- Exibe uma lista completa dos cursos atualmente previstos com o calendário de treinamento.
- Gerencia os custos de treinamento da organização e obtêm uma visão completa dos custos associados com o treinamento.
- Verifica a conclusão da formação e armazena informações sobre o curso, certificados e confirmação de presença.
- Identifica aqueles empregados que necessitam de treinamento e que tipo de treinamento são necessários através da matriz Levantamento de Necessidade de Treinamento.

**Gerenciamento de cursos**

- Determina se os programas de treinamento da organização estão abordando as estratégias da organização definindo cursos por departamentos e por processos.
- Gerencia a alocação de recursos para identificar os gargalos e os recursos em excesso para permitir a realização dos objetivos de negócios.  
Gerencia a lista de instrutores de treinamento para garantir uma competente equipe instrucional.

**Avaliação de eficácia**

- Avalia em que nível os usuários estão como um grupo, bem como individualmente.
- Avalia o sucesso geral do treinamento.
- Fornece uma análise das atitudes dos participantes de um programa de formação específico.
- Avalia o treinamento e identifica aos formadores que parte do treinamento deve ser mais focada.
- Confirma a presença dos empregados nas sessões de treinamento com a lista de participação em treinamento.
- Demonstra o real e significativo benefício do treinamento ministrado para a organização.

- **MÓDULO PROCESSO**

O módulo Processo deve permitir a modelagem e análise de processos de negócios visual, de maneira fácil de usar e avançada que ajude os usuários de negócios a compreenderem, documentar e implementar processos de negócio cada vez melhores. Com um conjunto abrangente de ferramentas, o módulo deverá permitir que usuários de negócios escrevam a lógica de negócios, conectando a aplicativos existentes e montando interfaces de usuário para interação humana.

Através de seu repositório central, o módulo deve permitir que vários modeladores trabalhem no desenvolvimento e manutenção de modelos de processos simultaneamente. Além disso, a implantação

baseada em web deve tornar o conhecimento dos processos de negócio permanentemente acessível aos usuários. Este repositório de processos corporativo garantirá uma simples navegação através de vários níveis de hierarquia de processos.

Os conceitos e funcionalidades fornecidos pelo módulo Processo devem cumprir todos os requisitos estabelecidos pelos padrões e regulamentações internacionais, tais como, BPMN, ISO 9000, ISO 14000, COSO, FDA, ISO 22000 [HACCP], ISO 20000 [ITIL], COBIT, ISO 45001, IATF 16949, ISO/IEC 17025 entre outros.

### Recursos

#### Definição dos Processos

- Suportar a descoberta de processos ponta-a-ponta e captura os dados essenciais dos processos;
- Os processos podem ser mapeados diretamente para o padrão XPD (WfMC);
- Disponibilizar ambiente colaborativo para definir detalhes dos processos de negócio, como entradas/saídas, recursos, custos, duração e calendários específicos;
- Disponibilizar a importação de processos de negócio do Microsoft Visio (VDX).

#### Modelagem dos Processos

- Disponibilizar ferramenta gráfica para modelagem de processos que permite aos usuários desenhar, gerenciar e modificar os fluxos de trabalho para melhor satisfazer as necessidades do negócio;
- Possuir repositório integrado de processos alavanca a produtividade e a capacidade de reutilização;
- Possuir geração automática dos fluxogramas com apresentação visual de alto padrão;
- Possuir geração automática de mapas contendo os inter-relacionamentos existentes, considerando todos os seus desdobramentos (subprocessos e atividades);
- Disponibilizar histórico completo das revisões realizadas sobre os processos.

#### Simulação dos Processos

- Disponibilizar ferramenta de simulação de processos possibilita a criação de cenários (what-if);
- Possuir rotas de processo que sejam automaticamente distribuídas pelo sistema ou que possam ser definidas pelos usuários;
- Executar simulação discrete event e permite os métodos probabilísticos ou determinísticos;
- Realizar análise de custos por atividade e consumo de recursos durante a simulação;
- Disponibilizar animação gráfica exibe as estatísticas principais e os dados de custo em tempo real;
- Permitir que os usuários possam controlar a velocidade da animação e executar a simulação passo-a-passo;
- Permitir que os usuários identifiquem prováveis gargalos por meio da exploração dos cenários.

#### Publicação dos Processos

- Publicar processos de negócio otimizados e prontos para execução.
- Possuir solução para Gestão de Conteúdo Empresarial totalmente integrada;
- Oferecer suporte a compliances regulatórios, devido à descrição detalhada de cada processo;
- Possuir drill down em múltiplos níveis de uma hierarquia de processos.
- Disponibilizar publicação dinâmica e sob demanda das informações contidas nos processos de negócio;

- Disponibilizar distribuição dos processos de negócio 100% web tornando o conhecimento disponível 24x7 aos usuários.

#### Otimização dos Processos

- Otimizar o processo de negócio com o auxílio de relatórios de desempenho dos processos;
- Apresentar os principais elementos do processo com ferramentas eficazes de análise, tais como o Diagrama de Tartaruga e o Diagrama de Entradas e Saídas;
- Permitir aos gestores melhorarem continuamente os processos por meio de um ciclo completo de engenharia;
- Acelerar os tempos de ciclos, eliminando gargalos e reduzindo transferências;
- Disponibilizar a capacidade de simulação para otimizar processos e mapeá-los em relação aos novos objetivos;
- Possuir gestão completa da revisão dos processos através do controle de versões e histórico;
- Permitir que os gestores possam tomar decisões sobre como otimizar o processo conhecendo os custos de cada etapa.

- **MÓDULO PROJETO**

O módulo Projeto deve permitir o gerenciamento de projetos, produtos, pessoas, serviços e finanças através de um conjunto completo de funcionalidades que simplifiquem as melhores práticas do gerenciamento de projeto (PMBOK).

Gerenciar e automatizar as solicitações de projetos, planejamento, execução, controle e encerramento de projetos e automaticamente enviar notificações para os responsáveis pela realização de tarefas. Oferecer vários gráficos e relatórios para uma avaliação coerente e objetiva dos projetos, recursos e finanças, bem como gráficos de indicadores de desempenho para comparar os resultados com as metas estabelecidas para os projetos.

#### Recursos

##### Gerenciamento de Solicitações

- Permitir capturar todas as solicitações em um único local centralizado;
- Permitir agregar, verificar status, delegar solicitações e atender as demandas de projetos estratégicos, atividades do dia a dia, serviços corporativos e desenvolvimento de novos produtos;
- Permitir o controle e a gerência de solicitações de alteração de projetos e processos;
- Permitir criar projetos diretamente a partir das solicitações aprovadas.

##### Gerenciamento de Projetos e Programas

- Automatizar tarefas e processos para aumentar a eficiência;
- Gerenciar o escopo, cronograma, qualidade, riscos, custos e recursos;
- Acompanhar métricas de projeto, incluindo o estado, a fase, os custos, o ciclo de vida etc., com os indicadores de desempenho de forma gráfica;
- Realizar avaliações consistentes e objetivas com uma ferramenta OLAP (Online Analytical Processing);
- Gerenciar o desempenho do projeto usando o Gerenciamento de Valor Agregado (EVM);
- Armazenar o prazo, o progresso e as despesas do trabalho realizado;

- Controlar e gerenciar todas as questões em aberto: não-conformidades, reclamações, oportunidades de melhorias, e ações preventivas / corretivas;
- Conduzir discussões online;
- Gerenciar todos os documentos do projeto em um ambiente controlado por revisão;
- Possuir integração com ERP: Integrar dados de recursos (incluindo o valor / hora de custo e faturamento e os apontamentos de hora), os valores de custo e faturamento do projeto.

**Gerenciamento de Recursos**

- Gerenciar a capacidade, a alocação, os custos e receitas de recursos;
- Gerenciar e controlar a capacidade, as atribuições, a utilização, os custos e receitas relativas aos trabalhos dos recursos;
- Tomar decisões eficazes de alocação de recursos com base na disponibilidade, funções e habilidades e competências;
- Agilizar a captura dos apontamentos (on-line e off-line) e melhore a precisão no monitoramento do trabalho realizado, das horas faturáveis e não faturáveis e dos relatórios de horas.

**Gerenciamento Financeiro**

- Gerar estimativas e gerenciar as finanças em todo o ciclo de vida do projeto;
- Realizar estimativas e monitorar os custos e receitas do projeto;
- Acompanhar e comparar em tempo real os valores reais com os orçados.
- Analisar a lucratividade e o fluxo de caixa;
- Gerar relatórios de faturamento e informações financeiras, e integre com diversos sistemas financeiros e de contabilidade.

**• MÓDULO RISCO**

O módulo Risco deve contemplar todos os aspectos do processo de gestão de riscos, da identificação inicial do risco, passando pela avaliação e análise, até a mitigação e o monitoramento, gerenciando os incidentes e garantindo a execução das ações e a devida comunicação. O módulo deve se adequar em vários departamentos da organização, o que significa que a gestão de risco automaticamente estará presente nos projetos, processos e estratégias da empresa; meio ambiente, saúde e segurança; nas práticas de governança; na gestão de TI; e muitos outros.

Suportar a gestão de riscos do início ao fim de forma integrada com outras funções de GRC (Governança, Riscos e Conformidade), incluindo a conformidade regulamentar e a auditoria interna, garantindo que a organização possa estabelecer o processo de gestão de riscos de forma ampla, com baixo custo e ótima eficiência.

Contemplar representações visuais dos riscos, métodos de avaliação customizáveis, processo de avaliação baseado em workflow, gestão de testes e controles, garantido uma gestão com visibilidade por toda a organização. Todos os requisitos, conceitos e métodos aplicados no módulo Risco devem atender todas as demandas exigidas pelos principais padrões de mercado e metodologias internacionais, como a ISO 31000 e a framework COSO.

**Recursos**

- Deve estabelecer uma infraestrutura de risco que entrega dados de alta qualidade, produz relatórios regulamentares precisos e permite a gestão e monitoramento dos riscos em tempo real;
- Criar repositório de riscos, controles, atividades de mitigação e procedimentos operacionais padrão facilitando o reuso;

- Identificar, capturar e gerenciar os processos mais críticos de risco e conformidade com uma solução que proporciona rastreabilidade e auditorias;
- Medir as exposições de risco de todos os tipos de risco e atualiza as medições na frequência necessária;
- Avaliar os riscos considerando as suas várias dimensões utilizando critérios de impacto e probabilidade e poderosos workflows para garantir o correto uso dos dados;
- Permitir a aplicação de modelos de avaliação de riscos quantitativos e qualitativos, independentemente do tipo;
- Proporcionar avaliações e comparações do risco residual e risco inerente, com alertas proativos quando os limites são excedidos;
- Oferecer aplicação de árvore de decisão para a identificação de pontos críticos de controle;
- Automatizar os ciclos de teste dos controles e envia notificações automáticas sobre problemas significativos relacionados aos controles;
- Monitorar a eficácia das atividades de mitigação, controles e políticas, assim como as mudanças nos riscos e requerimentos através da gestão de testes, indicadores e incidentes;
- Oferecer mapas de calor (heat maps) para análise e monitoramento dos riscos;
- Permitir uma visão global de todas as atividades relacionadas aos riscos através de dashboards e portais personalizados;
- Deve comunicar os resultados através de relatórios e portais configuráveis, mapas de calor com desdobramento, tendências, lista dos principais riscos. Tudo com acesso direto a todos os detalhes;
- Deve aplicar à diferentes dimensões dos riscos, como financeira, reputação, legal, segurança, saúde, meio ambiente e segurança alimentar;

#### • **MÓDULO QUESTIONÁRIO**

O módulo Questionário deve contribuir para desenhar, desenvolver, executar e extrair informações de questionários, pesquisas, enquetes, testes e autoavaliações em toda a organização para acelerar as decisões e auxiliar funcionários, fornecedores, stakeholders e clientes.

Satisfação do cliente, motivação dos funcionários, pesquisas de mercado, conhecimentos acadêmicos, avaliação de riscos e controles, validação de processos e classificação de fornecedores – todas estas necessidades de negócio devem ser atendidas pelo módulo Questionário, reduzindo custos, simplificando operações e aumentando a capacidade de resposta global.

Permitir que os usuários criam e publiquem um questionário em questão de minutos. Perguntas e páginas podem ser incluídas e o usuário pode editar o questionário conforme sua preferência. Para conseguir informações relevantes, os questionários precisam ser destinados ao público correto. O módulo deve estar integrado com os demais módulos da solução, para que os gestores possam alcançar todo o público organizacional e extrair muito mais do que com a aplicação de questionários isolados. Deve possuir ferramenta de análise que possibilite análises mais profundas dos resultados e melhores decisões através de agrupamentos, filtros e cruzamento de informações.

#### **Recursos**

Criação e modelagem de questionários dinâmicos e envolventes

- Deve permitir o uso e aplicação de modelos de questionários;
- Deve permitir a duplicação de questionários existentes;

- Deve permitir questões de múltiplos estilos, incluindo tabelas, resposta única, respostas múltiplas e perguntas abertas;
- Deve permitir a personalização de estilos;
- Deve permitir a utilização de imagens no lugar de perguntas e alternativas de respostas.

#### Facilidade na coleta de informações e respostas

- Disponibilizar a automação e programação de questionários e convites por e-mail;
- Disponibilizar a gestão online do cronograma – convites e andamento;
- Permitir o controle de início e fim de questionários e respostas;
- Permitir o armazenamento de respostas parciais;
- Possibilitar a aplicação de questionários anônimos;
- Disponibilizar a análise crítica sobre os resultados;

#### Relatórios e análises

- Disponibilizar relatórios dinâmicos e flexíveis;
- Possuir visão instantânea dos resultados dos questionários;
- Disponibilizar a simplificação dos dados através de ferramentas de análise;
- Disponibilizar o compartilhamento das análises e relatório;
- Permitir resultados exibidos de forma gráfica e visual;
- Permitir a exportação dos resultados em PDF, RTF e outros formatos.

#### • **MÓDULO WORKFLOW**

O módulo Workflow deve auxiliar a unificar pessoas, processos e conteúdo que movem workflows, provendo ferramentas para automatizar, monitorar e analisar os processos de negócio. Deve possuir motor de execução dinâmico, e permitir que pessoas e sistemas de TI trabalhem em paralelo, integrando os processos de negócio do dia a dia com as aplicações da organização.

Possuir arquitetura flexível, para acelerar a velocidade do negócio, assegurando completa visibilidade e controle sobre o que acontece na organização, quando acontece e quem está envolvido em fazer acontecer.

#### Recursos

##### Workflow – Automação

- Automatizar e controlar os processos de negócio, atribuindo as tarefas de cada etapa às equipes, papéis funcionais ou indivíduos corretos no momento apropriado;
- Automatizar as interações ad hoc e colaborativas, aprimorando o compartilhamento do conhecimento pelas pessoas;
- Gerenciar prioridades e deadlines das tarefas necessárias para o cumprimento de Acordos de Níveis de Serviço (SLA);
- Oferecer aos usuários uma interface de formulários eletrônicos padronizados;
- Distribuir conteúdo por meio da Gestão de Documentos integrada.
- Permitir a gestão total de tarefas, incluindo delegação e o agendamento de processos;
- Possuir Web Services e APIs padronizados para facilitar a integração com outros aplicativos (e.g. ERP, CRM, Office);
- Integrar regras de decisão avançada aos fluxos de processo.

**Workflow – Monitoramento**

- Disponibilizar funcionalidades de monitoramento e alertas configuráveis para eventos críticos;
- Gerenciar eventos que permitem iniciar ações corretivas e preventivas (CAPA), disparar *workflows*, alterar executor de atividades, ou escalar automaticamente tarefas pendentes, conforme regras de negócio;
- Monitorar em tempo real os trabalhos em andamento em cada etapa;
- Permitir que os gestores dos processos alterem os fluxos durante a execução para tratamento de exceções;
- Disponibilizar recursos para consultar o número total de *workflows* disparados, finalizados e em progresso durante um período específico (*work load*);
- Permitir que os participantes de um *workflow* visualizem suas atribuições como parte de um fluxo, de forma que eles possam facilmente verificar o status de um trabalho em andamento.

**Workflow – Análise e Otimização**

- Permitir que os gestores de linhas de negócio analisem a produtividade e as cargas de trabalho, usando um amplo conjunto de relatórios pré-configurados;
- Disponibilizar ferramenta de análise integrada auxilia os usuários de negócio na elaboração de análises e facilita o acesso às informações corporativas do Workflow;
- Proporcionar aos gestores a capacidade de realizar drill down e “slice and dice” nos dados a partir de diferentes perspectivas;
- Oferecer cálculo dinâmico e comparação entre valores reais e previstos;
- Acelerar os tempos de ciclos, eliminando gargalos e reduzindo transferências;
- Possibilitar que os gestores aprimorem continuamente seus processos, assegurando que todas as instâncias de processo (*workflows*) sigam as mesmas regras e estejam de acordo com o modelo do processo homologado.

**3.8 Requisitos funcionais e não funcionais da plataforma****Documentação**

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS
Disponibilizar serviço de vídeo aulas assíncronas (pré-gravadas).
Disponibilizar documentação descrevendo a arquitetura da SOLUÇÃO (diagrama de representação arquitetural; decomposição em subsistemas, pacotes ou camadas; configuração de hardware/software onde a aplicação será instalada).
Disponibilizar documentação descrevendo os componentes da arquitetura da SOLUÇÃO (versão de componentes e produtos de terceiros de que necessite a SOLUÇÃO).
Disponibilizar documentação descrevendo definições, representações e relacionamentos dos dados (dicionário e modelo de dados) utilizados pela SOLUÇÃO.
Disponibilizar Documentação descrevendo os procedimentos de instalação e atualização da SOLUÇÃO (manual técnico de instalação e configuração).
Disponibilizar documentação descrevendo os serviços de integração quer sejam por importação XLS, consumo de <i>web services</i> ou APIs.
Disponibilizar documentação descrevendo os procedimentos de administração da SOLUÇÃO (manual do componente Administração).

Disponibilizar manual de utilização da SOLUÇÃO (Manual do Usuário).
Disponibilizar documentação descrevendo os mecanismos que garantam o sigilo no tráfego e armazenamento de informações com o nível de criticidade que detenham, por exemplo criptografia de senha de usuário de banco de dados e credenciais de usuários administradores.
Disponibilizar toda a documentação fornecida incluindo help de contexto, manual de uso, manual de instalação, visão geral de arquitetura do sistema, arquitetura de integração entre outros deve estar no idioma português do Brasil e inglês.
Utilizar e apresentar mensagens e telas no idioma de acordo com configuração do usuário do sistema, permitindo fazer uso dos idiomas: português do Brasil, inglês, espanhol e Alemão sem customização ou instalação de recursos adicionais.

### Administração

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS
Possuir módulo único e central de administração do ambiente, com possibilidade de definição de perfis de acesso e permissões para usuários e grupos de usuários.
Registrar atividades em trilhas de auditoria
Permitir que o administrador parametrize quais funções do sistema cada usuário terá acesso através de perfis de acesso. Entende-se funções do sistema todos os menus contidos no sistema.
Suportar autenticação <i>Single Sign-On</i> (SSO) através do protocolo SAML. O recurso deve ser nativo e ter interface de configuração na própria solução para que o administrador realize as configurações.
Permitir a sincronização de usuários com o Active Directory da Microsoft de forma nativa e configurável dentro da própria solução em um ambiente <i>on premise</i> do cliente onde a solução está hospedada em outro servidor, sem necessidade de abertura de portas de firewall entre servidor de aplicação e AD do cliente, garantindo segurança do ambiente do cliente.
Permitir realizar testes de sincronização e envio de relatório de sincronização de usuários a cada execução.
Possuir interface para gestão e monitoramento da fila de serviços (jobs) de execução.
Possuir interface para monitoramento de notificações enviadas por e-mail.

### Requisitos do Sistema

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS
Permitir utilizar soluções de código aberto como requisitos do sistema, incluindo: servidor web, servidor de aplicação Java, sistema operacional e banco de dados.
Ser compatível com os navegadores de internet: Google Chrome e Microsoft Edge.
Permitir rodar em ambiente virtualizado.
Ser compatível com os sistemas operacionais Windows e Linux.
Ser compatível com os bancos de dados Microsoft SQL Server. Oracle e PostgreSQL.
Permitir a configuração do armazenamento de conteúdo (documentos e anexos) de forma visual pelo administrador do sistema, com as opções de armazenamento em banco de dados (campo Blob) ou diretório em rede.



Permitir a conversão de conteúdo para o formato PDF.
Suportar idiomas padrão UTF8
Suportar o uso de <i>Load balancing</i> tanto na camada de banco de dados, quanto de aplicação, permitindo que a carga do sistema seja distribuída entre dois ou mais nós da solução
Possuir visualizador nativo HTML 5 para PDF sem a necessidade de instalação de softwares adicionais para visualização nas estações clientes.

### Usabilidade

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS
Permitir gerar estratificação e análise dos dados contidos na solução através de tabelas multidimensionais, tabelas simples e gráficos de forma nativa, sem necessidade de instalação de componentes adicionais de terceiros e rodando de forma nativa dentro do navegador internet dos usuários.
Permitir de forma facilitada através de <i>drag and drop</i> de campos a geração de novas análises e publicação em portais corporativos.
Ter aplicativo mobile nativo para acesso em smartphones Android.
Permitir realizar filtros e link entre análises publicadas em portais sem necessidade de programação, de forma que seja possível que o próprio usuário crie seus portais e realize operações nas análises publicadas sem necessidade de apoio de desenvolvedores e consultores.
Permitir a configuração de portais corporativos para compartilhamento de informações contidas na solução de forma intuitiva, sem necessidade de programação e instalação de componentes adicionais de terceiros e rodando de forma nativa dentro do navegador internet dos usuários.
Possibilitar a elaboração de consultas gerenciais customizadas de acordo com as necessidades e periodicidade definida pelos usuários, com filtros que permitam sua emissão com seleção de atributos.
Permitir visualizar análises gráficas (Analytics) e tabelas com recursos de <i>drill-down</i> e filtros avançados para análise de informações gerenciais da própria solução ou de sistemas terceiros, suportando bases Oracle, Microsoft SQL Server e PostgreSQL.
Permite o acesso de portais corporativos através de smartphones contendo análises gerenciais em dispositivos iOS e Android.
Possuir interface responsiva que permita acesso das principais funções através de tablets.
Permitir a criação de consultas salvas e compartilhamento das mesmas para grupos de usuários da solução.
Permitir definir registros importantes como favoritos para rápido acesso.
Permitir realizar consulta textual dos registros cadastrados na solução.
Prover interface única para gestão de tarefas. Em uma única área do sistema, listar todas as tarefas/ações que o usuário deve executar para dar sequência em operações configuradas no sistema. Ex.: Elaboração de documento, aprovação de documento, aprovação de processo, execução de atividade de projeto etc.
Permitir a personalização das listagens de registros, de modo que seja possível exibir ou ocultar informações que são ou não pertinentes para determinados usuários (como ocultar ou exibir colunas de uma tabela).

### Segurança

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS
Realizar comunicação segura entre os diferentes componentes da solução e com a estação de trabalho usando padrões de criptografia e protocolos, ambos não proprietários (Ex. SSL).
Ter controle de acesso por identificação e senha, com cadastro de usuários, grupos e transações, onde as permissões para cada uma das transações possam ser dadas diretamente ao usuário ou implicitamente através de um grupo do qual ele faça parte.
Registrar os acessos efetuados por todos os usuários em um arquivo de log, para fins de auditoria e elaboração de relatórios gerenciais. Esses dados serão acessíveis apenas por um grupo determinado de usuários autorizados, contendo no mínimo os seguintes dados: usuário, data, hora, transação realizada.
A ferramenta deve prover mecanismos de segregação de usuários através de nível de atuação (usuários, gerentes de projeto, consultor do escritório de projetos, suporte, administração).
A ferramenta deve possuir mecanismos para restringir as operações no sistema conforme o perfil dos usuários.
A ferramenta deve possibilitar o controle de restrições de acesso por usuário e por grupo de usuários.
A ferramenta deve manter registro das alterações feitas nos dados e documentos com data, hora e usuário.
A ferramenta deve possibilitar registro e consulta a dados estatísticos sobre acesso de usuários como acesso simultâneo, tempo de logon, origem do acesso.
Todas as senhas de usuários devem ser armazenadas utilizando algoritmos de criptografia <i>salted hash</i> .
A solução deve permitir a configuração e autenticação em mais de um domínio para a mesma instância, de forma que em um mesmo ambiente, seja possível se autenticar através de <i>Single Sign-On</i> (SSO) em diferentes domínios, não necessitando que os mesmos estejam integrados entre si, sem qualquer necessidade de parametrização via arquivo de configuração ou customização do produto.

### Integração

REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS
Permitir integrar com Microsoft Active Directory
Deverá prover integração a sistemas de terceiros existentes no mercado via Webservice, tanto para a importação de dados como para a exportação de dados. A referida plataforma deverá utilizar integração via Webservice com suporte aos padrões SOAP e REST.
Disponibilizar Dicionário de Dados de toda solução
Permitir a inicialização de processos/workflows a partir de portais e/ou sistemas legados
Permitir gravar informações em sistemas legados
Referente ao módulo Desempenho, a solução deverá possuir no mínimo os seguintes serviços Webservice disponíveis: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Criar valor de meta/medição/meta acumulada/medição acumulada para um período do indicador;</li> <li>- Recuperar valores de indicadores ativos que fazem parte de um scorecard;</li> <li>- Recuperar os dados de um indicador associado ao scorecard;</li> <li>- Recuperar valores de todos os indicadores ativos de um Scorecard.</li> </ul>

Referente ao módulo Documento, a solução deverá possuir no mínimo os seguintes serviços Webservice disponíveis:

- Criar um documento;
- Incluir permissão de acesso a um determinado documento;
- Alterar um documento;
- Excluir um documento;
- Cancelar um documento;
- Associar um documento a um processo;
- Criar revisão de um documento.

Referente ao módulo Formulário, a solução deverá possuir no mínimo os seguintes serviços Webservice disponíveis:

- Deletar um registro de uma tabela dinâmica;
- Excluir múltiplos registros de uma tabela;
- Editar um registro de uma tabela;
- Retornar os registros de uma tabela;
- Inserir um registro em uma tabela;
- Inserir múltiplos registros em uma tabela.

Referente ao módulo Plano de Ação, a solução deverá possuir no mínimo os seguintes serviços Webservice disponíveis:

- Editar uma ação de um plano de ação;
- Alterar a situação de uma ação associada em um plano de ação;
- Executar uma ação de um plano de ação;
- Consultar ações associadas em um plano de ação;
- Possibilitar o cadastro de planos de ações.

Referente ao módulo Projeto, a solução deverá possuir no mínimo os seguintes serviços Webservice disponíveis:

- Executar a atividade de um projeto;
- Inserir custo em um projeto;
- Inserir custo em uma atividade de um projeto;
- Editar custo de um projeto;
- Editar custo de uma atividade de um projeto;
- Permitir a consulta de custos do projeto;
- Associar documentos ao projeto ou atividade.

Referente ao módulo Risco, a solução deverá possuir no mínimo os seguintes serviços Webservice disponíveis:

- Inserir uma análise de controle;
- Inserir um controle;
- Inserir uma análise de risco;
- Inserir um risco.

Referente ao módulo Treinamento, a solução deverá possuir no mínimo os seguintes serviços Webservice disponíveis:

- Inserir e editar um treinamento;
- Inserir e editar presenças em uma lista de presença de um treinamento;
- Inserir e editar um curso;
- Associar entidade de ensino a um curso;
- Alterar a etapa de um treinamento.

Referente ao módulo Workflow, a solução deverá possuir no mínimo os seguintes serviços Webservice disponíveis:

- Cancelar um workflow;
- Alterar um registro da tabela de formulário do workflow;
- Editar os dados de uma instância;
- Executar uma atividade de usuário ou decisão do workflow;
- Retornar informações sobre uma instância do workflow;
- Associar um documento do módulo Documento a uma atividade do workflow;
- Anexar um arquivo a uma atividade do workflow;
- Incluir um ou mais registros na tabela de formulário descendente do workflow;
- Iniciar um workflow.

### Gestão do Desempenho Organizacional

REQUISITOS FUNCIONAIS
Personalizar os elementos estratégicos (missão, visão, valores, fatores críticos de sucesso) conforme a estrutura da organização.
Exibir hierarquicamente os elementos importantes da teoria do <i>Balanced Scorecard</i> (estratégias, perspectivas, objetivos, indicadores e iniciativas).
Suportar ferramentas de análise para o planejamento estratégico como matriz SWOT e matriz de Decisão.
Permitir a criação de uma estrutura flexível para a organização dos indicadores, suportando os mais diversos modelos e metodologias (scorecards estratégicos, táticos e operacionais).
Permitir a revisão do scorecard, evidenciando um ciclo de vida da gestão do desempenho (criação, execução, encerramento, revisão).
Garantir a segurança de acesso aos indicadores e níveis do scorecard por equipe funcional.
Permitir a utilização do mesmo indicador em múltiplos scorecards.
Criar indicadores do nível estratégico ao nível operacional, abrangendo várias opções de frequência de medição (diário, semanal, mensal, trimestral, semestral, anual e por evento).
Permitir a criação de um roteiro de aprovação de uma meta ou medição antes de sua publicação.
Permitir a criação de mapas estratégicos utilizando os elementos do scorecard através de uma ferramenta visual (recursos <i>drag and drop</i> ).
Permitir a criação de sub scorecards, possibilitando o cascadeamento de scorecards de maneira simples.
Permitir a criação de scorecards modelo (template) para reuso em diferentes unidades de negócio.
Personalizar a geração automática de eventos (incidentes, problemas ou workflows) conforme os valores dos indicadores.
Permitir criar fórmulas no indicador para gerar valores de meta e/ou medição com valores de outros indicadores de diferentes scorecards.
Permitir acesso para comentários e associações aos indicadores, garantindo que somente usuários com permissão possam atualizar qualquer valor ou associação nos indicadores.
Permitir personalização das colunas e gráficos apresentados na visualização do Detalhes do Indicador e Estrutura do Scorecard.

**Gestão de Riscos**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir a identificação dos riscos relacionados aos objetivos da organização.
Permitir a avaliação dos riscos utilizando métodos personalizados.
Pontuar os riscos de acordo com a sua severidade e com a probabilidade de ocorrência.
Possuir consultas gráficas para apresentar a avaliação dos riscos e seus critérios.
Suportar a aplicação de vários frameworks para gestão de riscos garantindo à organização o uso de sua própria terminologia e metodologia.
Permitir a associação dos riscos de um indicador, apresentando visualmente a avaliação do risco real e residual.
Permitir identificar e avaliar os riscos que podem afetar os resultados de um indicador.

**Iniciativas Estratégicas**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Administrar o ciclo de vida de uma iniciativa, desde a solicitação de entrada, incluindo avaliação inicial, estimativas, propostas, monitoramento, controles financeiros, implementação e fechamento.
Definir um calendário para o projeto que reflita as atividades do negócio, incluindo feriados, dias úteis, horas de trabalho, com visões por projeto e recurso.
Permitir que as iniciativas possam ser vinculadas a mais de 1 (um) objetivo estratégico.
Especificar dependências entre as atividades e milestones para o projeto, representando as subdivisões do projeto e a relação entre as etapas.
Exibir e visualizar o cronograma do projeto através do gráfico de Gantt.
Informar o andamento real do projeto, assim como custos e dados dos recursos.

**Medição e Monitoramento**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir a configuração dos limites de tolerância através de cores, ícones e valores percentuais baseados nos valores das metas e medições (sem restrição quanto ao número de faixas de classificação).
Permitir definir o período de vigência para a faixa de classificação.
Permitir a entrada de dados manual.
Permitir a utilização de fórmulas, usando as operações matemáticas, lógicas, condicionais, estatísticas, funções e outros indicadores do sistema.
Permitir definir períodos para aplicação da fórmula, aplicando fórmula distintas no mesmo indicador de acordo com o período.
Entrada de dados através de planilhas eletrônicas.
Permitir receber dados de fontes externas sem a necessidade de customização (CRM, ERP, sistemas legados).

Permitir o cadastramento de metas atemporais, baseada em eventos sem um intervalo de tempo definido.
Possuir notificação automática dos responsáveis dos indicadores para entrada manual dos resultados do período.
Oferecer um ambiente flexível para monitorar o desempenho do scorecard permitindo o desdobramento para os níveis inferiores.
Permitir anexar documentos e arquivos durante a etapa de monitoramento.
Permitir a visualização de valores históricos e cumulativos.
Permitir a interação dos usuários durante a etapa de monitoramento através de comentários e fóruns.
Visualizar o desempenho dos indicadores/elementos através de gráficos (Gauge, barras, linhas, comparativos, correlação).
Visualizar o desempenho dos indicadores/scorecard através de diagramas (árvore de análise, mapa estratégico).
Permitir a visualização em percentual do quanto o valor acumulado atual representa do valor da meta final acumulada.
Alimentar indicadores automaticamente a partir de fontes de dados externas.
Possuir alertas e logs para o cálculo do Scorecard.

#### Gestão de ações corretivas e preventivas

REQUISITOS FUNCIONAIS
Registrar os desvios de desempenho.
Permitir definir e acompanhar o planejamento e a execução dos planos de ação.
Enviar automaticamente e-mail de notificação no caso de desvio do desempenho.
Oferecer ferramentas de análise, como Ishikawa, 5 Porquês e Pareto.
Permitir a criação de vários planos de ação para cada ocorrência.
Permitir o registro de vários desvios para cada indicador.
Permitir o monitoramento da situação de plano de ação.
Permitir a configuração de envio de e-mails de notificação.
Detectar automaticamente um desvio do desempenho, possibilitando criar um registro de ocorrência.
Facilitar o monitoramento das ações corretivas/preventivas associadas ao indicador através da utilização de ícones diferenciados para ações encerradas ou em execução.

#### Consulta e análise

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir visualizar e analisar o desempenho através do uso de lista de indicadores agrupando-os por qualquer informação.

Permitir a personalização dos painéis de controle [gráficos e tabelas] de acordo com o papel do usuário.
Permitir a visualização e análise do desempenho através de diagramas hierárquicos e mapas estratégicos.
Permitir a relação de causa-efeito entre indicadores e objetivos de maneira visual.
Exibir cálculo de correlação entre os elementos do mapa e entre indicadores quaisquer contendo gráfico e coeficiente de correlação.
Possuir avaliação subjetiva de desempenho através de atribuições de cores (semáforos) que sinalizam visualmente o nível de cumprimento dos resultados.
Permitir o uso de valores estatísticos como média, amplitude, variância e desvio padrão de forma gráfica ou analítica.
Comparar o desempenho atual com outros valores referenciais como valor orçado, metas, períodos anteriores, benchmark e outros.
Configurar alertas enviados por e-mail de acordo com o nível de desempenho alcançado.
Permitir a criação de análises gráficas personalizadas agrupando indicadores e dados de acordo com a necessidade do usuário.
Permitir a publicação do desempenho em dashboards configuráveis, permitindo gráficos, listagens e mapas com garantia da navegabilidade entre os níveis.
Permitir a consulta de indicadores inativos.
Permitir a impressão da Ficha Técnica do Indicador, contendo as principais informações do indicador e suas associações. O gráfico personalizado é impresso junto com a Ficha Técnica do Indicador.
Permitir a impressão do Book do Scorecard, contendo as principais informações do Scorecard, dos elementos (Exemplo: perspectivas, objetivos estratégicos) e suas associações.
Permitir a visualização de um histórico do indicador, registrando na linha do tempo eventos como: alteração nos valores do indicador, associação de anexos, documentos e comentários, eventos disparados e associação com Incidente, Problema, Ocorrência e Plano de Ação.

### Gestão de Processos de Negócio

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir classificar os tipos de processos e tipos de atividades.
Permitir a modelagem gráfica ( <i>drag and drop</i> ) dos processos em ambiente 100% web.
Suportar a configuração básica da notação BPMN para modelagem e automação de processos.
Suportar modelagem de macroprocessos (cadeia de valor) utilizando a notação VAC (Value Added Chain).
Permitir a análise, desenvolvimento, implementação e versionamento dos processos de negócio com roteiro de aprovação.
Permitir a automação de fluxos por meio de configuração, sem a necessidade de programação.
Possuir controle de auditoria de acesso ao sistema.
Permitir a publicação eletrônica dos processos com confirmação de conhecimento pelos usuários.
Permitir o controle de revisão sobre os processos, mantendo vários versionamentos.

Possuir automação das etapas de revisão (elaboração / consenso / aprovação / homologação).
Permitir a automatização dos processos.
Possuir solicitação de revisão de processos.
Possuir matriz de relacionamento entre os processos.
Permitir o monitoramento de tarefas de usuários.
Permitir a supervisão e controle dos processos em execução.
Permitir a redefinição de responsabilidades das atividades.
Possuir análise e simulação de processos.
Permitir a inicialização, suspensão, cancelamento e eliminação de processos.
Possuir associação de documentos aos processos e atividades.
Permitir a execução de aplicativos externos.
Permitir acesso a base de dados externas e execução de <i>web services</i> .
Estar conforme com a notação VAC (Value Added Chain), permitindo modelagem SIPOC e de Macroprocessos em ambiente 100% Web.
Permitir <i>drill-down</i> do modelo VAC para os processos de negócio, não apenas identificando por diferenciação de cores.
Permitir modelagem baseada na notação BPMN em ambiente 100% Web e tecnologia HTML5 com ferramenta <i>drag and drop</i> (arrastar e soltar) para usuários finais.
Permitir a simulação de processos rodando em plataforma 100% Web.
Permitir a utilização de contadores de tempo (timers) facilmente configuráveis para apoiar na gestão das regras de negócio do processo, sendo aplicado tanto na modelagem quanto na execução de um processo de negócio.
Permitir a assinatura digital de documentos associados aos processos de negócio
Permitir a utilização de Gateways condicionais de padrão BPMN (Paralelo - AND, OU Exclusivo - XOR e Complexo).
Permitir exportar processos com configuração de automação.
Possibilitar a importação de processos do Bizagi.
Permitir definir informações de entradas/saídas, recursos, custos, fatores críticos de sucesso, riscos, competências e cursos na definição dos processos.
Permitir relacionar documentos, anexos e formulário de arquivos aos processos.
Permitir o cadastro de campos adicionais, equipe, checklist, parametrizar máscara de identificação de processos, parametrizar um navegador dinâmico e arquivos modelos.
Permitir cadastrar roteiro e motivos para revisão dos processos.
Permitir relacionar campos adicionais ao processo.



Permitir a importação de processo para um processo em revisão na etapa de elaboração através da tela de execução de tarefas.

Permitir a utilização de CMDB (Configuration Management Database) com o objetivo de possibilitar ao usuário gerenciar a ligação entre ativos e processos/atividade.

Permitir localizar os nomes de atividades, processos modelo e de ações de execução de atividade. Dessa forma, os dados podem ser visualizados de acordo com o idioma do usuário logado.

### Mapeamento/Modelagem

#### REQUISITOS FUNCIONAIS

Permitir a elaboração e consulta dos fluxogramas que detalham as etapas do processo.

Permitir a criação de formulários eletrônicos para documentação as informações sobre os processos e atividades.

Fornecer mecanismos para análise de risco dos processos, baseado em matrizes qualitativas e quantitativas, e permitindo ainda o cadastro de medidas de controle para prevenção da ocorrência dos riscos.

Permitir a anexação e visualização de arquivos externos aos processos e atividades, como procedimentos, formulários, fluxogramas, planilhas, apresentações, vídeos de treinamento e páginas WEB.

Permitir a identificação de interfaces com os clientes e fornecedores.

Permitir que os processos sejam desdobrados em níveis inferiores como subprocessos, atividades e tarefas.

Permitir a criação de anotações sobre o processo.

Permitir a criação de raias (lanes) para definição dos executores dos processos.

Gravar histórico das revisões realizadas sobre os processos.

Realizar a revisão de processo utilizando modelo ISO9000.

Realizar a revisão do processo utilizando processo automatizado customizado.

### Simulação

#### REQUISITOS FUNCIONAIS

Possibilitar a simulação dos processos mapeados em ambiente 100% web.

Possibilitar o cadastro de cenários para o ambiente de simulação, definindo número de instâncias a serem simuladas, recursos, custos e duração das atividades do processo de negócio.

Na ocorrência de várias rotas de decisão para o processo no ambiente de simulação (cadastro do cenário) o usuário deve ter a capacidade de definir a probabilidade atribuída para cada rota.

Exibir animação gráfica durante a execução da simulação. Exibir os recursos, custos, executores e duração das atividades durante a execução da simulação.

Possibilitar a geração de análises sobre o resultado da simulação mostrando relatório executores, custos e recursos.

Permitir a inicialização de processos na fase de elaboração da revisão, por meio da tela de execução de tarefas, para permitir a simulação do processo.

**Publicação**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir a pesquisa de processos e atividades a partir de diversos critérios, tais como recurso e entrada/saída.
Possuir hyperlinks automáticos nos fluxogramas entre os itens dos macroprocessos e seus desdobramentos em subprocessos e atividades.
Possibilitar a consulta dos riscos sobre processos, da matriz de avaliação (severidade x probabilidade), métodos qualitativos, quantitativos e ainda apoiados das listas de verificação (checklists).
Permitir determinar uma validade para o processo e o sistema gerar automaticamente tarefas de revalidação

**Automatização - Workflow**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir criação de subatividades ad-hoc de processo e também subatividades de Kanban.
Permitir que o gestor do processo retroceda o fluxo em execução, cancelando atividades já executadas.
Possibilitar que documentos associados ao processo sejam assinados digitalmente durante a execução do fluxo.
Permitir a configuração de controles de segurança por instância de processo.
Permitir a implementação de subfluxos, isto é, fluxos que acionam subprocessos.
Permitir a criação de listas de verificação (checklists) e sua associação a passos dos fluxos, permitindo o registro de conclusão ou não, e comentários para cada item do checklist.
Permitir monitoramento dos processos em execução por meio de painéis de controle.
Permitir o acompanhamento da instância do processo de forma visual no fluxograma.
Notificar automaticamente, via e-mail os responsáveis por ações pendentes de execução nos fluxos de trabalho.
Permitir enviar e-mail contendo anexos inseridos no processo durante a execução.
Permitir a configuração de notificações de início/término de atividade, alerta de vencimento e alerta de atraso para usuários e equipes cadastrados no sistema, realizando o envio da notificação via e-mail e possibilitando que sejam definidas estas configurações para os processos de negócio automatizados via workflow e suas respectivas atividades. Este recurso deve permitir a definição de recorrências para os alertas.
Permitir o preenchimento de informações em formulários eletrônicos.
Permitir que os gerentes de processo definam quais campos deverão ser preenchidos obrigatoriamente em cada atividade, assim como, quais campos estarão visíveis aos usuários durante o fluxo.
Permitir que os executores de cada etapa do fluxo sejam definidos dinamicamente, com base em valores preenchidos no formulário do processo durante a execução de etapas anteriores.
Considerar o calendário definido no modelo do processo para calcular os prazos das atividades e do processo.
Permitir a definição de controles de acesso para o modelo do processo, assim como para as instâncias dos processos (fluxos de trabalho/workflows).

Possibilitar a criação de agendamentos para iniciar automaticamente workflows de processos de negócio, notificando usuários interessados quando estes agendamentos forem iniciados. Este recurso deve suportar recorrência para os agendamentos cadastrados.
Fornecer as seguintes ferramentas de análise e planejamento: diagrama de ISHIKAWA, e 5W2H para suportar a detecção da(s) causa(s) raiz(es) do(s) desvio(s) encontrado(s) no(s) fluxo(s) de trabalho.
Permitir a integração com Sistemas Integrados de Gestão (SIG/ERP) através de ações definidas nas atividades do processo. As ações podem ser configuradas de forma a fazerem chamadas a outros aplicativos Web.
Possibilitar a anexação de documentos durante a execução do processo. Esses documentos podem ser arquivos auxiliares ou documentos, inclusive com acesso direto a documentos já cadastrados.
Controlar a duração e prazos finais de execução das atividades de processos em execução, permitindo definir controles, que, quando alcançados, devem permitir: alterar o executor, notificar outro interessado que a exceção ocorreu, executar um processo de contingência e iniciar automaticamente um registro de não conformidade.
Permitir efetuar o disparo de múltiplos subprocessos, de acordo com o número de itens selecionados em uma lista de valores inserida no processo. Também o disparo de subprocessos baseados em um papel funcional, assim como o disparo de múltiplas instâncias a partir de registros inseridos em uma grid/tabela do formulário.
Possibilitar o acompanhamento de todas as etapas do processo, desde o seu início até sua conclusão.
Ter um recurso para notificação via e-mail sobre tarefas de workflow a serem executadas.
Manter um histórico dos processos em andamento ou encerrados e permitir a visualização de detalhes, tais como: quais usuários já validaram o fluxo, quais decisões foram tomadas, entre outros.
Permitir a geração de relatório do processo.
Exibir, na visualização do andamento dos fluxos, informações sobre os passos, como por exemplo, usuário responsável, data prevista etc.
Exibir ícones indicativos quando um fluxo contiver documento(s) associado(s).
Disponibilizar ferramenta de análise integrada, com cubos pré-construídos, possibilitando a consulta de informações no nível das atividades, processos e históricos gerais de execução.
Permitir a criação de subatividades ad-hoc durante a execução do processo garantindo flexibilidade no tratamento de exceções durante a execução do processo.
Permitir execução automática de atividades de negócio, mantendo o histórico do processo com as respectivas trilhas de auditoria.
Possuir métodos de priorização de execução de processos.
Permitir a reabertura de processos encerrados ou cancelados.
Permitir a inicialização de processos a partir de chamadas via <i>web service</i> .
Possibilitar invocar <i>web services</i> na execução de atividades de sistema.
Definir executor de atividades por meio de regra (executor dinâmico).
Permitir controle de SLA dos processos (Duração dinâmica)
Definir a duração da atividade através de regra (duração dinâmica).

Possibilitar a associação de instâncias de processos a demais soluções empresariais (exemplo: GED, Asset).
Atribuir automaticamente atividades a um usuário através do balanceamento de carga.
Disponibilizar uma <i>web service</i> para permitir a realização das tarefas de execução de atividade do usuário, atualização de atributos de instância, campos da tabela do formulário de uma determinada instância e para cancelar a instância.
Permitir informar uma justificativa para exclusão de instâncias de processo.
Permitir executar as tarefas de aprovação dos processos em smartphones.
Permitir gestão de recursos aos responsáveis por planejamento de atividades que precisam gerenciar seu backlog e fazer a gestão dos recursos envolvidos (workload).
Permitir a criação de instância e execução de atividade por meio de importação de e-mail.
Permitir, em uma atividade de sistema, executar um perfil de reconhecimento de captura em um requerimento de determinada atividade e, dessa forma, reconhecer textos da imagem e preencher atributos e/ou campos de formulário da instância do processo.

#### Formulários

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir a criação de tabelas, relacionamentos e campos, garantindo a persistência das informações do formulário no banco de dados.
Permitir a execução de <i>web services</i> para preenchimento automático de campos do formulário.
Possuir recurso <i>drag and drop</i> para facilitar a criação de layouts de formulários no cadastro de formulários.
Suportar os seguintes componentes: Painel, seção, card, título, imagem, input de texto, parágrafo, input de número inteiro, input de número decimal, input de data, input de hora, checkbox, grupo de opções, lista de seleção simples, botão, input para arquivo, assinatura, lista avançada (relacionado a outras tabelas), lista de valores a partir de fonte de dados (conjunto de dados), texto rico, container de anexo integração com Workflow, container de plano de ação, container de análise de causa.
Permitir filtrar um campo de seleção a partir de um valor de outro campo.
Permitir a criação de formulários com logotipos de empresas.
Permitir criar regras para os eventos (clique, alteração da lista, entrada e saída de campos). Para cada evento pode-se executar ações sobre os campos do formulário. Exemplo: habilitar, desabilitar, esconder, requerer.
Permitir efetuar cálculos com os valores dos campos e mostrar o resultado em outro campo do formulário.
Permitir a criação de campo do tipo grid/tabela.
Permitir preencher formulários durante a execução do processo.
Permitir que cada atividade possua diferentes formulários preenchidos, relacionados a um mesmo processo.
Permitir a verificação de possíveis erros durante o processo de criação do formulário.

Permitir acessar informações de base de dados externa para preenchimentos de campos do formulário.
Permitir selecionar um campo totalizador para uma grid e realizar ações para habilitar e desabilitar campos de dentro de um grupo e esconder e apresentar itens gráficos como título, painéis e itens de imagens.
Permitir definir o título do campo no formulário para cada idioma do sistema.
Permitir importar dados de uma planilha para uma grid do formulário.
Permitir a utilização de textos ricos que possibilitam criar textos com destaques, cores, tamanhos de fontes e imagens, tornando o formulário mais atrativo.
Permitir utilizar um campo para assinatura no formulário possibilitando assinatura escrita e assinatura por imagem. A primeira permite escrever em uma área pré-determinada. A segunda possibilita adicionar uma imagem da assinatura nos dados do usuário e utilizar essa imagem no formulário.

**Consultas e Visualizações**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir a consulta por diversos filtros de pesquisa.
Permitir a consulta de workflows pelos seguintes critérios: descrição, atributos do processo (campos dos formulários), identificador, status do processo, autor, iniciador do processo, data de início/término e documentos relacionados.
Permitir a criação de árvores de navegação dinâmica para os processos.
Permitir a consulta de processos, principalmente os 'em execução', com visualização gráfica do fluxograma.
Permitir a consulta de tarefas.
Permitir a visualização dos processos – padrão SIPOC (Entradas e Saídas).
Permitir a consulta de informações por meio da ferramenta de análise integrada a solução Analítico.
Permitir a visualização dos fluxogramas dos processos.
Permitir a visualização dos indicadores de desempenho dos processos.
Permitir a visualização de documentos anexados/vinculados aos processos.
Permitir gerar o relatório do Gráfico de Tartaruga para apresentar os processos/atividades do diagrama.
Permitir realizar uma auditoria dos eventos ocorridos na execução de processo e atividades.
Permitir realizar a pesquisa de processos no componente de automação de processos através de pesquisa por campos das tabelas do formulário e ainda apresentar no terceiro quadrante as opções da aba detalhes dos dados do processo.

**Avaliação de Desempenho**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir a definição de indicadores de desempenho associados aos processos e acompanhamento do cumprimento das metas estabelecidas.

Possibilitar a geração de diversos tipos de relatórios e gráficos contendo informações detalhadas ou resumidas sobre os processos e atividades.

Possuir semáforos que sinalizam visualmente o nível de cumprimento dos resultados.

Possuir um indicador de tendência sobre possíveis problemas futuros.

Permitir a formatação dos resultados em planilhas e gráficos configuráveis pelo usuário.

Permitir a visualização dos recursos e custos requeridos para a execução dos processos.

**Gestão de Riscos**
**REQUISITOS FUNCIONAIS**

Classificar os riscos de acordo com a severidade para a organização e com a probabilidade da ocorrência no processo.

Permitir que os riscos possam ser facilmente identificados e associados a um processo.

Apresentar graficamente, no fluxograma do processo, as atividades que possuem riscos associados.

Permitir que os controles possam ser facilmente identificados e associados a um processo.

Apresentar graficamente, no fluxograma do processo, as atividades que têm controles associados.

Possibilitar a visualização resumida de todos os riscos e controles sobre os processos e atividades.

Permitir a definição da metodologia de avaliação de pontuação do risco em qualquer nível da organização.

Permitir diversos métodos para a avaliação de risco, tais como: matriz; critérios quantitativos; mais de um critério quantitativo para gerar os eixos da matriz, e; critérios qualitativos.

Classificar os riscos de acordo com a severidade para a organização e com a probabilidade da ocorrência no processo.

Permitir a avaliação periódica do risco, monitorando a sua evolução analiticamente e graficamente.

Permitir a criação de modelos (template) para gerenciar os riscos e controles, para facilitar a replicação de estruturas similares nas organizações.

Permitir uma abordagem estratégica na identificação dos principais objetivos da organização e dos riscos existentes para o alcance desses objetivos.

Permitir que os riscos possam ser facilmente identificados e associados a um processo.

Permitir a criação de bibliotecas de riscos, ou seja, que os nomes dos riscos e tipos de riscos sejam armazenados em um repositório único, garantindo um conjunto de riscos padronizados para a organização.

Permitir a definição de equipes responsáveis pela avaliação.

Manter o cadastro e acompanhamento das alterações (revisão) dos objetos e dos planos de risco.

Permitir a definição do custo dos controles e o valor do impacto ou ganho do risco possibilitando a realização de análises quantitativas do risco.

Permitir a abertura de eventos (incidentes, problemas, workflows) caso as consequências do risco superem o esperado, possibilitando a identificação das causas, análise da causa, criação de planos de ação e verificação da eficácia. Estes registros devem ser mantidos para histórico e entrada da nova avaliação do risco futuramente.
Possibilitar a abertura de um workflow específico caso a avaliação do risco esteja acima do esperado.
Possibilitar a aprovação das revisões de um grupo de riscos e controles ao final do planejamento e a revalidação dentro de frequência pré-estabelecida.
Permitir que os riscos possam ser associados a mais de um processo, porém, que sejam analisados e documentados individualmente para cada processo.
Permitir a avaliação considerando o risco potencial, o risco inerente e o risco residual.
Permitir o cálculo automático do risco residual
Permitir a associação de anexos e documentos controlados ao risco.
Executar as avaliações de maneira on-line.
Permitir a análise de risco dos processos mapeados.
Apresentar graficamente, no fluxograma do processo, as atividades que têm riscos associados.
Mapear os processos e modelar todas as atividades relacionadas.
Permitir a análise de risco dos ativos.
Permitir a análise de risco dos projetos.
Permitir o planejamento do projeto com a definição de atividades, responsabilidades, recursos, prazos e custos.
Permitir a gestão dos riscos alimentares, operacionalizando todo o sistema de segurança alimentar (ISO 22000 / HACCP).
Permitir o preenchimento da árvore de decisão na gestão dos riscos de segurança alimentar.
Permitir a gestão dos riscos relacionados ao planejamento estratégico (Scorecard).
Definir o Scorecard corporativo com todos os seus elementos (perspectivas, objetivos e indicadores).
Permitir a habilidade de desenvolver ou adotar um framework para a gestão de riscos (COSO ERM, ISO 31000 ou outros frameworks similares).
Mapear os riscos operacionais de acordo com framework COSO.
Permitir a associação de tratamentos e planos de ação no momento da criação da análise de risco.
Permitir a associação de controles aos riscos durante o cadastro, facilitando a utilização posterior.
Apresentar o histórico das avaliações do risco atualizado conforme última versão do método de avaliação.
Oferecer método de avaliação para a definição do nível do risco. Critérios quantitativos podem ser informados para a obtenção do resultado.
Personalizar as colunas para serem visualizadas na estrutura de onde os riscos e controles estão vinculados.

Permitir a visualização da Matriz de Risco de todos os riscos de uma estrutura de visualização.
Permitir a visualização da Matriz de Risco agrupando quantitativamente as avaliações dos riscos.
Permitir associações ao risco no momento em que se está cadastrando um evento, ou seja, um incidente, problema ou workflow.
Permitir registrar uma justificativa, anexo ou documento para cada resultado da avaliação do risco.
Permitir associar causas, consequências, fontes de risco e melhores práticas ao risco.
Permitir criar e gerenciar KRI (Indicadores chave de risco), com geração de eventos casos do KRI estejam fora dos valores aceitáveis.
Permitir enviar e-mail a aprovação da avaliação do risco
Permitir solicitar a avaliação de risco para o responsável no momento da Auditoria

**Controle**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir que os controles possam ser associados a mais de um risco, porém, que sejam documentados e avaliados individualmente.
Permitir criar uma biblioteca de controles, ou seja, que as informações dos controles e tipos de controles sejam armazenadas em um repositório único, garantindo um conjunto de controles padronizados para a organização. As informações relacionadas são atualizadas de maneira centralizada.
Permitir que os controles sejam compartilhados entre riscos, processos e entidades.
Permitir que o modelo de controle suporte a framework COSO e COBIT.
Permitir que os controles possam ser avaliados utilizando métodos de avaliação diferentes dos riscos.
Permitir que todas as conclusões dos controles e resultados dos testes sejam acessíveis pelos elementos a ele associados.
Permitir que o sistema identifique a diferença entre controle relevante ou não.
Permitir que o sistema armazene a classificação do tipo de implementação do controle como não implementado, implementado parcialmente ou implementado totalmente. Também pode-se informar a data de início da implementação.
Permitir definir a característica do controle como sendo Preventivo, Detectivo ou Preventivo + Detectivo.
Permitir que o sistema armazene o tipo de automação do controle como manual, automática ou semiautomática.
Permitir registrar comentários sobre o controle.
Permitir associar eventos ao controle como incidentes, problemas ou workflows.
Permitir a associação de anexos e documentos ao controle.
Permitir o preenchimento de atributos e informações adicionais ao controle conforme a necessidade da organização.
Permitir a realização de auditorias dos controles definidos.



Permitir o uso de melhores práticas de controle.
Permitir testar os controles para avaliar a sua efetividade.
Permitir definir a quantidade de amostras dos testes de controle.
Permitir personalizar o resultado do teste de controle.
Permitir enviar para um roteiro de aprovação, os testes de controle executados.
Permitir visualizar o resultado do último teste executado no controle.
Permitir incluir anexos como evidências do teste de controle.
Permitir incluir atributos e informações referentes às amostras dos testes.
Permitir agendar a execução de um teste de controle.
Permitir criar e gerenciar KCI (Indicadores chave de controle), com geração de eventos caso os KCIs estejam fora dos valores aceitáveis.
Permitir enviar e-mail a aprovação da avaliação do controle.
Permitir solicitar a avaliação do controle para o responsável no momento da auditoria.
Permitir selecionar as amostras para os testes de controle a partir de uma população personalizada e armazenada no sistema.
Permitir o cadastro de população com campos personalizados.
Permitir selecionar as amostras de uma população a partir do método de amostragem aleatório ou por conveniência (seleção manual).
Permitir que na execução do teste de controle, seja possível filtrar os campos da população, para selecionar as amostras manualmente.

**Tratamento e resposta ao risco**

<b>REQUISITOS FUNCIONAIS</b>
Permitir armazenar uma lista de tratamentos com respostas ao risco, podendo ser do tipo: aceitar, reduzir (mitigar), compartilhar ou evitar.
Suportar o preenchimento de um tratamento para cada avaliação do risco.
Suportar o preenchimento de um tratamento para a avaliação do risco dependendo do resulta inerente ou residual.
Permitir configurar a validação e abertura de um plano de ação conforme o tratamento selecionado para a avaliação do risco.
Consultar todos os tratamentos e respostas ao risco vinculados as avaliações de risco.

**Problemas**

<b>REQUISITOS FUNCIONAIS</b>
Permitir identificar problemas nas atividades de controle.

Permitir identificar problemas na avaliação do risco.
Permitir associar prioridade aos problemas.
Permitir definir responsáveis aos problemas.
Permitir monitorar prazos de planejamento e de execução.
Permitir enviar e-mail automaticamente para o responsável assim que uma ocorrência for registrada.
Permitir criar e monitorar múltiplos planos de ação para cada problema.
Permitir que os responsáveis pelos planos de ação possam ser diferentes dos responsáveis pelo problema.
Permitir que os planos de ação sejam revisados e aprovados por um usuário específico ou pelo responsável pelo problema.
Permitir que a situação de execução dos planos de ação seja monitorada.
Permitir que as notificações por e-mail possam ser definidas pelos usuários.
Permitir que o gestor tenha fácil acesso a todos os problemas e planos de ação de sua área de responsabilidade.
Permitir que trilhas de auditoria para qualquer alteração nas atividades e prazos relacionados aos problemas e planos de ação façam parte do sistema.
Permitir a análise de causa e de tendência.
Permitir a personalização da resposta ao risco.
Permitir a criação ou a associação de um ou mais planos de ação para cada tratamento do risco.
Permitir a gestão de iniciativas de acordo com o PMBOK.
Permitir definir um tratamento para uma avaliação de risco e associar um plano de ação para este tratamento.

**Consultas e Relatórios**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir que o sistema agrupe e gere consultas da avaliação de riscos em todos os níveis da base de dados, incluindo a estrutura organizacional, processos e riscos.
Apresentar a listagem de problemas e planos de ação com possibilidade de desdobramentos.
Permitir salvar relatórios no formato PDF.
Permitir que os responsáveis pelos controles e auditores independentes possam acessar facilmente sua informação no sistema.
Permitir que os responsáveis pelos processos possam acessar facilmente sua informação no sistema.
Apresentar listagens ou relatórios da avaliação de riscos, visando a fácil identificação de pontos críticos na organização.
Apresentar os objetivos estratégicos e da avaliação dos riscos de maneira gráfica e visual.

Apresentar a matriz de riscos para a fácil identificação dos riscos dentro dos quadrantes do método de avaliação.
Garantir o acompanhamento dos riscos permitindo uma fácil visualização do fluxograma do processo, riscos por etapa, controles e tratamentos, matriz de riscos x etapa e demais elementos.
Apresentar a matriz de riscos para a fácil identificação da relação entre riscos e atividades.
Apresentar o cálculo do risco médio gerado automaticamente e agrupado por Unidade Organizacional, Processo, Risco e Tipo de risco, com visões gráficas da matriz de risco em um portal interativo.
Permitir a comparação dos resultados entre as revisões da estrutura do risco e controle

### Geral

REQUISITOS FUNCIONAIS
Suportar multicamada na estrutura dos processos (ex.: macroprocesso, processo, subprocesso).
Suportar a associação de arquivos externos à aplicação.
Permitir aos usuários anexarem documentos, incluindo Word, Excel, diagramas Visio, arquivos PDF e outros.
Permitir que cada anexo apareça em vários lugares no sistema (compartilhamento).
Permitir que o nome dos campos seja definido pelo usuário.
Permitir que campos adicionais possam ser incluídos nos formulários sem alteração no código. Esses campos devem constar nas consultas.
Permitir o controle de versão e armazenamento dos documentos/arquivos.
Permitir a trilha de auditoria referente à inclusão/alteração da informação.
Possibilitar a criação de agendamentos para iniciar automaticamente workflows de processos de negócio, notificando usuários interessados quando estes agendamentos forem iniciados. Este recurso deve suportar recorrência para os agendamentos cadastrados.
Suportar grandes volumes de acesso através de uma rede interna ou internet, permitindo trabalhar de forma ininterrupta.
Disponibilizar mecanismos de controle que permitam durante a execução de um fluxo de trabalho a criação de ações preventivas e/ou corretivas quando percebido algum desvio (anomalia) na execução do fluxo.
Fornecer as seguintes ferramentas de análise e planejamento: diagrama de ISHIKAWA, 5W2H e método 8D (oito disciplinas) para suportar a detecção da(s) causa(s) raiz(es) do(s) desvio(s) encontrado(s) no(s) fluxo(s) de trabalho.
Permitir o acompanhamento dos fluxos em andamento através de interface gráfica.
Automatizar o direcionamento das tarefas para os recursos aptos a sua realização. O direcionamento deve ser previamente especificado na montagem do processo e pode ser alterado a qualquer momento sem que haja interferência nos processos que já estejam em andamento.
Permitir a integração com Sistemas Integrados de Gestão (SIG/ERP) através de ações definidas nas atividades do processo. As ações podem ser configuradas de forma a fazerem chamadas a outros aplicativos web ou <i>web services</i> .

Possibilitar a anexação de documentos durante a execução do processo. Esses documentos podem ser arquivos auxiliares ou documentos, inclusive com acesso direto a documentos já cadastrados.
Controlar a duração e prazos finais de execução das atividades de processos em execução, permitindo definir controles, que, quando alcançados, devem automaticamente escalonar a atividade em questão para o gestor imediato ou outro executor definido. Deve permitir também notificar outro interessado que a exceção ocorreu, executar um processo de contingência e iniciar automaticamente um registro de não conformidade.
Permitir enviar tarefas para um grupo de usuários selecionados pelo executor de uma determinada atividade do processo.
Permitir efetuar o disparo de múltiplos subprocessos, de acordo com o número de itens selecionados em uma lista de valores inserida no processo.
Possibilitar aos gerentes e usuários solicitantes o acompanhamento de todas as etapas do processo, desde o seu início até sua conclusão.
Possuir um recurso para notificação via e-mail sobre tarefas de workflow a serem executadas.
Manter um histórico de todos os processos em andamento ou encerrados e permitir a visualização de detalhes tais como: quais usuários já validaram o fluxo, quais decisões foram tomadas, quais documentos foram anexados, entre outros.
Permitir a geração de relatório do processo.
Permitir a geração de relatório durante a execução de uma atividade do processo, agrupando todos os campos e o cabeçalho da instância do processo no relatório.
Exibir, na visualização do andamento dos fluxos, os passos do fluxo com cores diferentes de acordo com seu status.
Exibir, na visualização do andamento dos fluxos, informações sobre os passos, como por exemplo, usuário responsável, data prevista etc.
Exibir ícones indicativos quando um fluxo contiver documento(s) associado(s).
Disponibilizar uma ferramenta de análise integrada, com cubos pré-construídos, possibilitando a consulta de informações no nível das atividades, processos e históricos gerais de execução.
Permitir a criação de atividades ad-hoc durante a execução do processo garantindo flexibilidade no tratamento de exceções durante a execução do processo.
Permitir cancelamento dinâmico e execução automática de atividades de negócio baseada em regras temporais, mantendo todo o histórico do processo com as respectivas trilhas de auditoria.
Possuir métodos de priorização de execução de processos.
Permitir a reabertura de processos encerrados ou cancelados.
Permitir a inclusão de comentários e anexos pelo iniciador/gestor no acompanhamento do processo.
Permitir a execução de gateways condicionais, considerando a implementação das regras para expressão condicional, duração de atividades dinâmicas e evolução para matriz de execução.
Possibilitar a execução de uma atividade automaticamente assim que um tempo pré-determinado for alcançado.
Permitir a inicialização de processos a partir de chamadas via <i>web service</i> .
Possibilitar invocar <i>web services</i> na execução de atividades de sistema.

Definir executor de atividades por meio de fórmula (executor dinâmico).
Definir a duração da atividade através de fórmula (duração dinâmica).
Possibilitar a associação de instâncias de processos a demais soluções empresariais (exemplo: GED, Asset).
Atribuir automaticamente atividades a um usuário através do balanceamento de carga.
Permitir ao gestor do processo avaliar as atividades atribuídas a grupos ou indivíduos, bem como o número de atividades e horas destas e realizar as devidas alterações de executores se necessário.
Disponibilizar uma <i>web service</i> para permitir a realização das tarefas de execução de atividade do usuário, atualização de atributos de instância, atributos de uma determinada entidade da instância, para cancelar, suspender e reativar processo e de retorno de informações sobre a instância.
Permitir informar uma justificativa para exclusão de instâncias de processo.
Permitir parametrizar a alteração de notificação de eventos de mensagem, apresentada na execução da atividade, uma tela para alterar os notificados.

#### Formulários

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir a criação de tabelas, relacionamentos e campos, garantindo a persistência das informações do formulário no banco de dados.
Permitir a execução de <i>web services</i> para preenchimento automático de campos do formulário.
Possuir recurso <i>drag and drop</i> para facilitar a criação de layouts de formulários no cadastro de formulários.
Suportar os seguintes componentes: checkbox, radiobutton, lista de seleção, input (texto, número), data, grid, título, assinatura e imagem.
Permitir filtrar um campo de seleção a partir de um valor de outro campo.
Permitir a criação de formulários com logotipos de empresas.
Permitir criar regras para os eventos (clique, alteração da lista, entrada e saída de campos). Para cada evento pode-se executar ações sobre os campos do formulário. Exemplo: habilitar, desabilitar, esconder, requerer.
Permitir efetuar cálculos com os valores dos campos e mostrar o resultado em outro campo do formulário.
Permitir a criação de campo do tipo grid/tabela.
Permitir preencher formulários durante a execução do processo.
Permitir que cada atividade possua diferentes formulários preenchidos, relacionados a um mesmo processo.
Permitir a verificação de possíveis erros durante o processo de criação do formulário.
Permitir acessar informações de base de dados externa para preenchimentos de campos do formulário.
Permitir selecionar um campo totalizador para uma grid e realizar ações para habilitar e desabilitar campos de dentro de um grupo e esconder e apresentar itens gráficos como título, fieldset e itens de imagens.
Permitir definir o título do campo no formulário para cada idioma do sistema.

Permitir importar dados de uma planilha para uma grid do formulário.

**Consultas e Visualizações**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir a consulta por diversos filtros de pesquisa.
Permitir a consulta de workflows pelos seguintes critérios: descrição, atributos do processo (campos dos formulários), identificador, status do processo, autor, iniciador do processo, data de início/término e documentos relacionados.
Permitir a criação de árvores de navegação dinâmica para os processos.
Permitir a consulta de processos, principalmente os 'em execução', com visualização gráfica do fluxograma.
Permitir a consulta de tarefas.
Permitir a visualização dos processos – padrão SIPOC (Entradas e Saídas).
Permitir a consulta de informações por meio da ferramenta de análise integrada a solução Analítico.
Permitir a visualização dos fluxogramas dos processos.
Permitir a visualização dos indicadores de desempenho dos processos.
Permitir a visualização de documentos anexados/vinculados aos processos.
Permitir gerar o relatório do Gráfico de Tartaruga para apresentar os processos/atividades do diagrama.
Permitir realizar uma auditoria dos eventos ocorridos na execução de processo e atividades.
Permitir realizar a pesquisa de processos no componente de automação de processos através de pesquisa por campos das tabelas do formulário e ainda apresentar no terceiro quadrante as opções da aba detalhes dos dados do processo.

**Avaliação de Desempenho**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir a definição de indicadores de desempenho associados aos processos e acompanhamento do cumprimento das metas estabelecidas.
Possibilitar a geração de diversos tipos de relatórios e gráficos contendo informações detalhadas ou resumidas sobre os processos e atividades.
Possuir semáforos que sinalizam visualmente o nível de cumprimento dos resultados.
Possuir um indicador de tendência sobre possíveis problemas futuros.
Permitir a formatação dos resultados em planilhas e gráficos configuráveis pelo usuário.
Permitir a visualização dos recursos e custos requeridos para a execução dos processos.

**Perdas operacionais**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Uso de ferramental de perdas operacionais com regra específicas de negócio, possibilitando a integração direta com os riscos do processo.
Registros de incidentes com controles específicos de perdas operacionais.
Permitir a criação de container em formulários específicos de perdas operacionais.
Permitir a gestão das operações de perda raiz, perda recorrente, recuperação e quase perda.
Permitir habilitar um respectivo container de perda operacional ao nível de atividade de processo, durante o fluxo de um processo.
Permitir a gestão das situações contábeis: valores de perda, valor de recuperação, valor de quase perda, valor de perda bruta esperada, valor total de perda, valor total de recuperação, valor total de quase perda e saldo estimado.
Realizar a gestão de datas de ocorrência, datas de reconhecimento e datas dos registros das perdas.
Permitir a estratificação dos dados de perdas operacionais e montagens de visões gráficas.

**Auditoria de riscos corporativos e controles**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir auditorias de planos de riscos e controle.
Permitir no plano e/ou planejamento de auditoria, selecionar um os riscos e controles já avaliado na segunda linha de defesa, para fins de análises sistêmicas pela equipe auditora.
Permitir relacionar diferentes critérios para as auditorias de riscos e controles
Permitir a segurança dos critérios / requisitos de acordo com o perfil de auditor.
Possibilitar a definição percentual automática para os critérios de riscos e controles durante o processo de auditoria.
Permitir criar um escopo / contexto de auditoria por risco e/ou processo.
Permitir a criação de testes de controles no planejamento das auditorias.
Permitir a inclusão de checklists nos testes de controle.
Permitir a realização de amostragens nos testes de controle.
Permitir auditorias de projeto.
Permitir gerenciar o planejado x realizado de uma auditoria de projeto.
Permitir a gestão de alocação de recurso e hora real.
Permitir a gestão financeira: orçamento, custo, receita e total.

**Gestão de Projetos, Programas e Portfólios**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Trazem em seu conteúdo as melhores práticas na gestão de Projetos, Programas e Portfólios, seguindo as recomendações do PMBOK, PRINCE2 e outros.
Gerenciar o ciclo de vida do portfólio de projetos, sejam eles estratégicos, corporativos ou departamentais.
Gerenciar o ciclo de vida de programas, incluindo o planejamento, monitoramento e controle, execução e encerramento.
Gerenciar o ciclo de vida de um projeto, desde a solicitação, incluindo avaliação inicial, planejamento, monitoramento e controle, execução e encerramento.
Definir um calendário de projeto que reflita as atividades de negócio, dias úteis, dias não úteis e total de horas de trabalho.
Introduzir e editar: atividade básica, custos, recursos e duração da atividade para planejamento de projetos.
Especificar dependências de atividade e marcos de projeto para representar a relação entre atividades e as grandes subdivisões de um projeto.
Apresentar e imprimir cronograma do projeto na forma de gráfico de Gantt.
Identificar as atividades no caminho crítico.
Introduzir e editar alocação de horas de recursos em atividades com valores planejados e realizados.
Introduzir e editar custos e receitas com valores planejados e realizados.
Criar, visualizar e imprimir relatórios básicos, como atividades, custos e listagens de recursos.
Permitir a criação da Estrutura Analítica do Projeto (WBS).
Permite reportar o desempenho do projeto através de "Status Report" contendo informações como: Atividades em atraso e previstas, resumo dos marcos e atividades concluídas.

### Gestão de Demandas

REQUISITOS FUNCIONAIS
Capturar demandas de diversas fontes e origens, tais como: Entrada de ideias ou requisições de novos projetos.
Permitir avaliar, aprovar e revisar demandas utilizando fluxos previamente configurados.
Permitir a criação de uma iniciativa (proposta de projeto/investimento) após aprovação da solicitação.
Permitir a criação de um projeto em fase de planejamento após a aprovação da iniciativa.

### Gestão integrada de Portfólios

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir configuração de critérios de avaliação de iniciativas (projetos) para comparação, tais como, alinhamento estratégico, riscos, benefícios planejados.
Permitir a criação de métricas financeiras para avaliar iniciativas, incluindo capital de investimento, orçamento, despesas programadas, NPV, ROI, break-even-point.



Permitir a visualização do impacto sobre a decisão do seu portfólio, avaliando cenários de investimentos.
Permitir priorização das iniciativas.
Permitir gerar gráficos configuráveis das iniciativas, tais como: bolha, barra e linha.
Permitir fórum de discussão para auxiliar na avaliação da iniciativa.
Permitir gerenciar diferentes tipos de portfólios, com diferentes componentes de investimento, cenários e critérios de avaliação.
Fornecer roteiro responsável para a avaliação e aprovação de iniciativas.
Permitir criar um projeto a partir do atendimento da iniciativa.
Permitir acompanhar projetos, tempo, custo e uso do recurso, a partir do atendimento da iniciativa.

#### Planejamento, Estimativas e Acompanhamento de Projetos

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir realizar a aprovação do planejamento, revisão e encerramento do projeto utilizando fluxos previamente configurados.
Permitir a criação de linhas de base do projeto e permitir a comparação de linhas de base com o projeto em andamento.
Manter um repositório de modelos de projetos (template), contendo atividades. Estes modelos poderão ser aplicados na criação de um novo projeto – que herdará as características do modelo utilizado.
Permitir a criação de um novo modelo de projeto (template) baseado em dados históricos de um projeto realizado.
Permitir a criação de painéis (Dashboards) personalizados de projetos, para o acompanhamento de Gerenciamento de Valor Agregado (Earned Value Management - EVM) e Avanço físico do projeto.
Permitir a análise de Gerenciamento de Valor Agregado (Earned Value Management - EVM) para os projetos e atividades isoladas.
Permitir o tratamento de programas, projetos, subprojetos, etapas e atividades e gráfico de Gantt integrado.
Vincular projetos a objetivos e indicadores empresariais e setoriais.
Permitir acompanhar e monitorar o andamento dos projetos.
Indicar quando o projeto estiver atrasado em relação ao cronograma planejado ou revisado (reprogramado).
Permitir a inclusão de checklist de tarefas a ser preenchido durante a execução de atividades.
Permitir realizar a impressão do Gantt Chart.
Permitir a visualização das colunas da estrutura do projeto de acordo com perfil de visualização previamente cadastrado.
Permitir filtrar as atividades na estrutura do projeto.
Permitir planejar projetos a partir da data de início ou a partir da data de fim.

Permitir o compartilhamento do *Status Report* do projeto através de link.

Permitir realizar a avaliação de projetos.

### Gerenciamento de atividades

#### REQUISITOS FUNCIONAIS

Permitir o registro de atividades não vinculadas ao projeto.

Permitir importar e exportar projetos para MS Project.

Permitir a alocação de um ou mais recursos na execução de atividade, cada um com sua quantidade de horas estimada.

Permitir a definição de dependências entre atividades (do mesmo projeto).

Permitir a definição de dependências entre atividades de projetos distintos.

Permitir a definição de atrasos programados (lags) entre atividades.

Permitir copiar o cronograma de outros projetos ou modelo de projetos.

Permitir gerar o caminho crítico do projeto.

Permitir o gerenciamento de tarefas sumarizadas e marcos (milestones).

Permitir o gerenciamento de tarefas de entregas (deliverables).

Permitir a criação de campos personalizados para entrada de dados nas atividades dos projetos.

Permitir a entrada de observações nas atividades.

Calcular automaticamente as métricas de Gerenciamento de Valor Agregado (Earned Value Management - EVM) para projeto e atividades não vinculadas a projeto.

Visualizar diagrama de rede de precedência.

Registrar encerramento de atividade com indicação de lição aprendida, objetivos e benefícios alcançados.

Permitir configurar um projeto ou atividade isolada como restritos.

Permitir gerar relatórios de serviços das horas reais dos recursos para faturamento contra clientes.

Permitir a criação de roteiros de aprovação para o planejamento e execução das atividades isoladas.

Permitir a verificação de eficácia de execução de atividade de projeto.

Permitir o cancelamento de atividades de projetos.

Permitir a criação de atividades recorrentes.

Permitir visualizar o histórico de execução da atividade.

Permitir configurar requerimentos de anexos e documentos a serem preenchidos na execução da atividade.

Permitir copiar atividades do projeto atual, outro projeto ou ainda modelo de projeto.
Permitir realizar a consulta e transferência das tarefas para outros usuários.
Permitir configurar arquivos (formulários) a serem preenchidos na execução da atividade.
Permitir configurar formulários a serem preenchidos na execução da atividade.
Permitir executar atividades de projeto e atividades isoladas em smartphones.

**Gerenciamento do Tempo**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir o planejamento de projetos em dias ou em horas.
Permitir designar relacionamentos de datas entre tarefas, por exemplo: início-a-início, início-a-término, término-a-início e término-a-término.
Permitir configurar restrições nas atividades como: "O mais breve possível", "O mais tarde possível", "Não iniciar antes de", "Não terminar antes de", "Não iniciar depois de", "Não terminar depois de", "Deve terminar em", "Deve iniciar em" e "Datas fixas".
Possuir uma ferramenta de Planilha de Horas (Timesheets), a qual os recursos poderão informar o tempo trabalhado em cada atividade de projeto
Permitir regras para solicitação e aprovação dos apontamentos de horas reais.
Após a aprovação das Planilhas de Horas, deve gerar a contabilização automática dos custos relativos a horas apontadas.
Permitir apontamento automático por meio de cronômetro on-line.
Permitir ao recurso entrar com observações para cada apontamento de horas realizado.
Permitir realizar a exportação dos apontamentos de horas para se trabalhar off-line e posteriormente realizar a importação para o sistema.
Permitir a entrada de horas-extras de forma especificada nas Planilhas de Horas, possibilitando a utilização de taxas de custo e cobrança especiais para as mesmas.
Permitir a solicitação de horas extras.
Fornecer visões comparativas entre o reprogramado e as demais linhas de base existentes, indicando atividades adiantadas e atrasadas.

**Gerenciamento dos Riscos**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Possuir funcionalidade de gerenciamento de riscos de projetos integrada ao registro do projeto.
Permitir o registro dos riscos identificados nos projetos, contendo a descrição, o proprietário (owner), categorização, probabilidade, severidade, impacto e mitigação.
Permitir a qualificação e quantificação dos riscos.
Permitir o registro de riscos relacionados a atividades.

Permitir o registro de ações a serem tomadas para cada risco.
Permitir o registro de estratégias de resposta.
Identificar atrasos nas execuções das ações para os riscos.
Alocar a mitigação de riscos a recursos específicos.

**Gerenciamento de Mudanças**

<b>REQUISITOS FUNCIONAIS</b>
Possuir funcionalidade de gerenciamento de requisições de mudança em projetos integrada ao registro do projeto, estabelecendo uma relação direta entre o projeto e suas requisições de mudança.
Permitir o gerenciamento das requisições de mudança através de fluxo previamente configurado.
Permitir o controle de linhas de base (baselines) de projetos.

**Gerenciamento das Comunicações**

<b>REQUISITOS FUNCIONAIS</b>
Permitir matriz de comunicação.
Permitir fórum de discussão a respeito de um programa.
Permitir fórum de discussão a respeito de um projeto.
Permitir agendar reuniões, gerar atas e confirmações de presença e assinaturas.
Armazenar e visualizar o histórico das comunicações vinculadas a projetos e tarefas.
Notificar usuários via e-mail.

**Gerenciamento de Problemas de Projetos**

<b>REQUISITOS FUNCIONAIS</b>
Possuir funcionalidade de gerenciamento de problemas de projetos (incidentes, ocorrências, não conformidades), estabelecendo uma relação direta entre o projeto e seus problemas identificados.
Permitir o registro dos problemas identificados nos projetos.
Permitir criar planos de ação para tratamento dos problemas.

**Relacionamento entre Projetos**

<b>REQUISITOS FUNCIONAIS</b>
Permitir a associação de projetos em programas.
Permitir a associação de um projeto master com subprojetos.
Permitir que cada subprojeto possa ter recursos diferentes daquele do projeto 'master'.

Permitir que cada subprojeto tenha seu próprio cronograma e plano de custos, orçamento e benefícios.

### Gestão de Recursos

#### REQUISITOS FUNCIONAIS

Gerenciar a alocação em projetos tanto de recursos humanos como de outros recursos, como materiais e equipamentos.

Definir Estrutura Analítica Organizacional (EAO).

Permitir a alocação de recursos de diversas áreas funcionais aos projetos.

Permitir o cadastro e gerenciamento dos cursos e treinamentos, suas notas e necessidades futuras nos registros dos usuários.

Permitir vincular equipe a projeto.

Permitir vincular equipe a atividade de projeto.

Permitir informar valor de custo por recurso.

Permitir informar valor de faturamento por recurso.

Permitir o cadastro de papel funcional.

Permitir associar um recurso a um ou mais papéis.

Permitir informar valor de custo por papel funcional.

Permitir informar valor de faturamento por papel funcional.

Disponibilizar uma funcionalidade para a seleção de recursos para o preenchimento de alocações considerando tanto a disponibilidade como o perfil e as habilidades e conhecimentos específicos e competências.

Exibir uma visão global dos recursos, levando em conta todo o trabalho do recurso, informando que recursos têm superalocação ou subalocação.

Controlar o tempo gasto dos recursos nas diversas tarefas por meio de planilhas de horas (Timesheets).

Controlar o total de horas alocadas dos recursos para cada projeto.

Permitir a rápida substituição de um recurso em um projeto, permitindo manter o recurso original para as atividades já executadas e trocar o recurso para atividades não executadas.

Permitir o apontamento de horas para recursos por diferentes usuários.

Permitir a consulta das horas realizadas dos recursos.

### Gestão Financeira

#### REQUISITOS FUNCIONAIS

Permitir a criação de custos e receitas com valores planejados e realizados.

Gerar informações comparativas dos custos realizados com os custos planejados.

Gerar os valores financeiros a partir das alocações de horas de recursos nas atividades.
Gerar as informações de Gerenciamento de Valor Agregado (Earned Value Management - EVM) para os projetos e atividades não vinculadas a projetos.
Permitir o rastreamento de todos os custos reais incorridos durante um projeto.
Permitir estimativas de faturamento (cobrança).
Gerar informações comparativas das cobranças realizadas com as estimativas de faturamento.
Permitir o rastreamento de todas as cobranças reais incorridas durante um projeto.
Gerar informações comparativas das cobranças realizadas com as cobranças planejadas nos projetos.

**Gerenciamento de Aquisições**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir o planejamento de compras e aquisições.
Permitir cadastrar ou anexar contratos.
Permitir cadastrar fornecedores.
Permitir o desenvolvimento de processos automatizados para gerir contratos, solicitações de cotação, e processos de pedido e nota fiscal.

**Gestão de documentos e registros**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Gerenciar em um único software totalmente integrado (fornecedor único), a documentação eletrônica e física da empresa.
Gerenciar diversos tipos de documentos, em diferentes áreas da empresa. Cada departamento deverá poder elaborar e controlar seus documentos com independência e segurança, utilizando para isto, um único software, permitindo o uso de classificações distintas.
Permitir que cada classificação possua seu tipo de conteúdo específico, podendo ser pelo menos do tipo documento, registro, processo ou contrato.
Permitir a utilização de qualquer software para geração de documentos eletrônicos (softwares de CAD, editores de texto, digitadores de documentos, planilhas eletrônicas, desenhos, imagens, organogramas etc.), não estando vinculada a nenhuma empresa de software específica.
Permitir a exportação de variáveis inseridas como metadados no sistema para o conteúdo de documentos Microsoft Office (Word e Excel) e AutoCAD.
Permitir o uso de conversor automático de documentos da família Microsoft Office e OpenOffice para PDF.
Permitir o gerenciamento dos processos de elaboração, consenso, aprovação e homologação de documentos através da comunicação das tarefas, tanto no ambiente do sistema (telas do software) quanto por correio eletrônico.
Permitir a edição colaborativa integrada com Google Drive.
Permitir a edição colaborativa integrada com OneDrive.

Gerar identificador de revisão numérico, texto ou customizado, permitindo que o gestor defina o método padrão.
Possibilitar que as revisões de documentos sejam concluídas automaticamente, publicando o documento alvo da revisão ao término do processo, ou permitir que o gestor defina que ao encerrar o processo, o criador da revisão seja responsável pela publicação manual.
Prover os gestores documentais com mecanismos configuráveis que não permitam a inserção de novos documentos sem que estes sejam submetidos a um processo de revisão antes da publicação.
Controlar o histórico de revisões de documentos em nível de atributo (metadado), ou seja, para todas as alterações realizadas devem ser registradas a data, hora e o valor anterior do atributo.
Permitir classificação de documentos por categoria, permitindo níveis hierárquicos ilimitados de subcategorias.
Possibilitar o gerenciamento do prazo de validade dos documentos, alertando via e-mail, os usuários responsáveis sobre o término da validade dos mesmos e gerando tarefas de revalidação ou cancelamento dos documentos no ambiente do sistema.
Mecanismo de segurança para restrição de impressão, cópias, salvar, salvar como, copiar/colar, e print screen em documentos Microsoft Office (Word e Excel), imagens e PDF.
Possibilitar o controle de acesso aos documentos por diversos níveis: público, departamental, funcional, específico por usuário (pessoal).
Permitir o uso de assinatura eletrônica para a elaboração, consenso/verificação, aprovação e homologação de documentos.
Permitir o uso de assinatura digital de arquivos eletrônicos através de certificados digitais padrão ICP-brasil.
Permitir gerar a assinatura digital nos documentos eletrônicos aderentes aos formatos XML signature e CMS detached.
Permitir gerar a assinatura digital nos documentos eletrônicos em formato PDF.
Permitir utilizar carimbo de tempo através de uma Autoridade Certificadora do Tempo – ACT para assinatura digital.
Efetuar validação do certificado digital em uso antes de assinar o arquivo eletrônico, alertando o usuário e bloqueando a assinatura caso o certificado não cumpra com os requisitos do padrão ICP-brasil.
Permitir a criação de fluxos de trabalho para assinatura digital de documentos.
Permitir a assinatura eletrônica integrada com o DocuSign.
Permitir a assinatura eletrônica integrada com o ClickSign.
Permitir a assinatura automática de documentos com certificado digital.
Permitir que sejam criados relacionamentos entre documentos de nível inferior ou superior, possibilitando a visualização de todos os documentos inter-relacionados.
Permitir a solicitação de revisão dos documentos relacionados quando algum documento da estrutura relacional sofrer alteração.
Permitir a associação entre documentos onde um é a tradução do outro, gerando notificação quando um deles for revisado.
Permitir a tradução do título do documento para que o usuário visualize no seu idioma.

Permitir consulta rápida de documentos pelos seguintes critérios: palavras-chave, atributos do documento (metadado), título, identificador, status do documento, autor, permissões de acesso, departamento, data de emissão e validade.
Possibilitar a criação de árvores de navegação dinâmica baseadas nos atributos de cada documento.
Permitir a pesquisa de documentos por conteúdo utilizando recursos de fonética e normalização gramatical (full text search).
Permitir a pesquisa de documentos através de árvore hierárquica.
Permitir ao usuário salvar os critérios das pesquisas mais frequentes, para utilização posterior.
Permitir alterar a ordem de exibição do resultado de pesquisa através de um clique no nome das colunas da janela de resultado de pesquisa.
Permitir alterar a ordem de exibição do resultado de pesquisa, definindo a ordem por mais de uma coluna no resultado de pesquisa.
Possibilitar a criação de fluxos documentais por meio de ferramenta gráfica para automação via módulo de workflow.
Controlar e configurar por categoria o armazenamento das versões dos documentos sem impor limites para a quantidade de versões armazenadas, permitindo que o administrador configure o valor desejado.
Possuir recurso de bloqueio automático de edição documentos, fazendo com que, enquanto um usuário estiver editando o documento, esteja bloqueado para outros usuários editarem.
Disponibilizar uma ferramenta de fórum integrada ao sistema, possibilitando associação de documentos ou registros publicados no repositório para complementar as discussões.
Permitir o uso de marca d'água configurável para identificação de cópias controladas e impressão de documentos, tanto para arquivos eletrônicos no formato Microsoft Office quanto para arquivos PDF.
Possuir um aviso automático aos usuários interessados quando um novo documento ou nova versão for inserida no sistema, obrigando os usuários a executarem suas tarefas de conhecimento/leitura dentro do ambiente de tarefas do sistema.
Permitir a criação de máscaras de identificação para os documentos, utilizando caracteres fixos, valores preenchidos nos atributos dos documentos e numeração sequencial automática.
Permitir a criação de máscaras para o título dos documentos, utilizando caracteres fixos, valores preenchidos nos atributos dos documentos e categoria.
Possuir um controle de níveis de acesso diferenciados para leitura, edição, aprovação e exclusão de documentos.
Permitir a revalidação dos documentos por um período pré-determinado com alerta de tarefa no sistema aos usuários responsáveis pela ação e registros da mesma antecipadamente ao vencimento.
Permitir criação de modelos (template) de documentos por categoria, garantindo a padronização dos documentos elaborados.
Permitir a emissão automática de cópias controladas, contendo a numeração automática da cópia por versão de documento, bem como alertar a existência de cópias obsoletas.
Possibilitar o gerenciamento dos treinamentos com os envolvidos nos documentos.
Convocar os participantes usuários para treinamentos nos documentos via e-mail e tarefas de sistema.
Prover conectores para integração com SolidWorks e AutoCAD.
Permitir que os documentos armazenados no sistema possam ser gravados no banco de dados da solução ou em diretórios controlados cadastrados no sistema.



Permitir que os documentos armazenados no sistema possam ser gravados no serviço AMAZON S3.
Permitir configurar, quando estiver definido o uso de diretórios controlados, o endereço IP e porta do servidor que armazenará os documentos, possibilitando o uso de servidores de arquivos em diferentes localidades, agilizando a visualização do arquivo eletrônico no ambiente onde este é mais utilizado.
Suportar arquivos complexos, os quais poderão conter vários arquivos eletrônicos associados a um documento.
Permitir a criação de uma estrutura para os arquivos complexos, assim como, a definição dos formatos de arquivos eletrônicos permitidos para o item.
Possibilitar que cada categoria tenha seu modo de gravação específico, podendo ser normal ou compactado.
Prover controles para que o documento seja migrado automaticamente de repositório, conforme a fase de seu ciclo de vida.
Possuir recurso para identificação, através de ícones, da situação da revisão do documento de acordo com seu estágio no ciclo de vida.
Possibilitar a solicitação de um novo documento aos usuários sem direito de cadastro.
Controlar a exclusão de documentos, obrigando o preenchimento de justificativa.
Possuir uma função para criar guias de remessa de documentos (GRD) com os documentos selecionados no sistema, contendo o relatório da guia para acompanhar os documentos, arquivo XML com os índices de documentos, além dos documentos propriamente ditos.
Permitir que as GRDs completas (relatório e documentos selecionados) sejam salvas em local indicado no disco.
Possibilitar a criação de fluxos de revisão dinâmicos baseados em workflows de processo modelados em ferramenta gráfica.
Permitir o controle de temporalidade para registros eletrônicos e físicos.
Permitir no navegador web a pré-visualização de documentos com extensão PDF, inclusive documentos Microsoft Office convertidos.
Permitir que no fluxo de aprovação e revisão dos documentos, sejam incluídos comentários e que esses comentários sejam armazenados junto aos documentos e que possam ser visualizados em auditorias.
Permitir agregar documentos em fluxos documentais que já estejam em andamento.
Permitir a criação de documentos através de <i>drag and drop</i> (arrastar e soltar).
Permitir importação em lotes de documentos, realizando automaticamente a indexação dos mesmos em função de tabela de índices associada.
Permitir a importação automática de e-mails para indexar conteúdo em formato otimizado (PDF).
Verificar a integridade do arquivo selecionado no momento do upload.
Permitir a inclusão de comentários gráficos nos arquivos suportados (DWG/DXF, PDF e imagens JPEG, TIFF, BMP e GIF).
Permitir controlar a permissão de inclusão de comentários gráficos concedidas a usuários.
Permitir a visualização de arquivos eletrônicos com anotações gráficas possibilitando o acompanhamento de anotações inseridas pelos usuários.
Permitir que os documentos que não possuem controle de revisão passem pela etapa de "indexação" antes de serem homologados.

Permitir configurar a validade de documentos e aplicar a mesma em várias categorias diferentes.
Permitir configuração de marca d'água diferente para cada categoria de documentos.
Permitir aos usuários que não possuem acesso para distribuir cópias, fazerem a solicitação das cópias para os responsáveis dos documentos.
Permitir ao sistema que salve todos os arquivos eletrônicos da guia de remessa em local informado pelo usuário para, posteriormente, serem relacionados ao meio físico (CD, DVD etc.).
Permitir copiar link do arquivo eletrônico selecionado, para uso em APIs de visualização.
Permitir a criação de link público para os documentos, a fim de serem visualizados por pessoas que não possuem login e senha para acessar o sistema.
Permitir o cadastro de documentos para usuários vinculados a uma licença com o perfil "Staff".
Permitir o cadastro de documentos diretamente dos aplicativos Microsoft Word, Excel e Outlook.
Permitir a consulta de documentos através de aplicativo Android com opção de disponibilizar arquivos Off-line com atualização automática.

#### Visualização de desenhos CAD, PDF e imagens

REQUISITOS FUNCIONAIS
Visualizar 2D/3D de desenhos CAD com formatos DWG e DXF.
Visualizar imagens digitalizadas nos principais formatos raster (TIFF, BMP, JPEG, GIF etc.).
Possuir recursos de ampliação/redução (zoom), movimentação (pan) e extração de medições.
Permitir a impressão e plotagem de desenhos/imagens durante a distribuição de cópias.
Permitir a inclusão de notas e comentários (markup) sobre os documentos durante o processo de revisão.
Permitir a comparação e exibição das diferenças existentes entre dois desenhos DWG.
Permitir a pré-visualização de arquivos eletrônicos do formato PDF e imagens (.BMP, .JPG, .TIFF, .GIF etc.) sem a necessidade de aplicativos na estação do usuário.
Permitir a visualização distinta das camadas de aplicativo CAD, tais como o espaço de modelagem (model space), e a camada para impressão (paper space ou layout mode).
Visualizar modelos tridimensionais.
Rotacionar no espaço 3D modelos tridimensionais.
Permitir visualizar na tela, sem indicação direta do usuário, arquivos de referência (aninhados) dentro do documento principal.
Permitir visualizar qualquer detalhe por aproximação ou afastamento (zoom) e rotação de imagens TIFF, JPG, GIF.
Prover ferramenta de comparação gráfica entre TIFF x TIFF e DWG x DWG, indicando as diferenças de forma distinta para adições e subtrações sofridas na troca de revisão ou correção.
Permitir a extração de dados de legendas de documentos criados no AutoCAD para a base de dados e editar estas legendas com dados da base de dados.

Permitir a impressão ou “plotagem” de documentos inteiros ou parte dos mesmos, com opções de escolha e configuração “pen assignments”.

Permitir efetuar o markup (anotações) no layout do desenho CAD, e não apenas no model space do desenho.

**Premissas Básicas**
**REQUISITOS FUNCIONAIS**

Permitir descrever profissionais e perfis de colaboradores.

Permitir localizar com agilidade o colaborador com o perfil desejado pelos métodos de busca.

Permitir o aprimoramento contínuo dos colaboradores da organização.

Permitir criar ciclo contínuo de desenvolvimento e crescimento individual.

Permitir oferecer aos colaboradores motivação para crescimento contínuo.

Permitir integrar gestão de competências com gestão de treinamentos.

Permitir integrar a definição dos requisitos necessários para total eficiência em determinada função.

Permitir criar resumos profissionais de forma detalhada, garantindo que os colaboradores visualizem o escopo de suas responsabilidades e competências.

Permitir aumentar o desempenho do negócio identificando as necessidades dos colaboradores e estabelecendo um processo de desenvolvimento de novas habilidades.

Permitir reduzir custos operacionais gerenciando treinamentos a nível corporativo.

Permitir reduzir o tempo e os recursos gastos conduzindo avaliações de desempenho e capacitações utilizando uma plataforma 100% automatizada.

Permitir realizar consultas gerenciais de acordo com filtros configurados na aplicação.

Permitir anexar documentos em qualquer formato.

Permitir exportar informações para o formato XLS.

Permitir integração com sistemas de ERP através de configurações e APIs customizáveis.

Permitir a estratificação de dados através de gráficos e tabelas drill-down (Analytics).

**Gestão de Competências**
**REQUISITOS FUNCIONAIS**

Permitir padronizar e categorizar as habilidades e competências dos colaboradores.

Permitir criar e alterar competências através de importação de dados.

Permitir parametrizar os níveis de proficiência para as competências cadastradas.

Permitir relacionamento direto entre competências e cursos.

Permitir o mapeamento de competências requeridas e desejáveis para as áreas e funções da organização.

Permitir o mapeamento de competências necessárias para a execução de processos e atividades que o colaborador irá executar.
Permitir atender todas as necessidades específicas da organização criando diferentes planos de avaliação com características e métodos próprios.
Permitir avaliar de forma contínua as competências dos colaboradores, alinhando suas habilidades às constantes mudanças do negócio.
Permitir realizar análise de desempenho individual 360°.
Permitir realizar avaliações expressas, sem a necessidade de aguardar o próximo ciclo de avaliação para atribuir o nível atual da competência de um determinado colaborador.
Permitir aumentar a eficácia do feedback ao colaborador através de resultados de múltiplas fontes: superiores, subordinados, pares e autoavaliação.
Permitir a randomização de pares e liderados na criação de ciclos para avaliação de colaboradores.
Permitir a configuração de pesos distintos para diferentes tipos de avaliadores.
Permitir parametrizar a forma de arredondamento das notas das competências com itens de avaliação.
Permitir aumentar a produtividade do capital humano com a criação de planos de desenvolvimento individuais que integram treinamentos e novos aprendizados.
Permitir identificar colaboradores com competências críticas.
Permitir realizar análise das necessidades de treinamento e desenvolvimento dos colaboradores em suas respectivas funções.
Permitir realizar análise dos colaboradores baseado em requisitos como potencial e desempenho, utilizando recursos como avaliação de potencial e matriz 9 ou 12 Box.
Permitir identificar riscos, impactos e motivos para desligamento dos colaboradores, utilizando ferramentas como avaliação de desligamento.
Permitir identificar profissionais qualificados para exercer outras funções na organização, utilizando ferramentas como banco de talentos e avaliação de possibilidade de promoção.
Permitir a associação de documentos com a aplicação de seguranças dinâmicas do GED relacionados ao colaborador por meio de seu perfil.
Permitir a visualização das competências da avaliação em forma de radar apenas com as linhas em destaque para melhorar a visualização das informações.
Permitir comparar as notas obtidas na avaliação com as notas mapeadas para a competência do colaborador.
Permitir a associação de modelos de questionários por tipo de avaliador.
Permitir definir se será gerada uma tarefa para conhecimento de resultado de avaliação.
Permitir a definição de uma data para liberação do resultado da avaliação.
Permitir a realização de feedback ao colaborador sobre o resultado da avaliação e o ciclo avaliado.
Permitir definir a obrigatoriedade da justificativa ao avaliar competências abaixo ou acima do nível mapeado, ou sempre.

**Gestão de treinamentos**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir o gerenciamento eficaz dos cursos, treinamentos e capacitações da organização.
Permitir categorizar os cursos de acordo com a sua aplicabilidade e objetivos.
Permitir criar e alterar cursos através de importação de dados.
Permitir o mapeamento de cursos requeridos e desejáveis para as áreas e funções da organização.
Permitir o mapeamento de cursos necessários para a execução de processos e atividades que o colaborador irá executar.
Permitir que os usuários possam abrir solicitações de treinamentos, as quais serão enviadas para aprovação e liberação.
Permitir o planejamento periódico dos treinamentos requeridos na organização.
Permitir a inscrição tanto de usuários internos quanto externos como participantes do treinamento.
Permitir o gerenciamento de listas de inscritos nos treinamentos.
Permitir gerenciar a lista de instrutores de treinamento para garantir uma competente equipe instrucional.
Permitir a gestão de treinamentos de revisões documentais da organização.
Permitir a gestão da conclusão da formação, armazenando informações sobre o curso, certificados e confirmação de presença.
Permitir a gestão e o monitoramento completo dos custos decorrentes com treinamentos internos e externos da organização.
Permitir a gestão do conteúdo dos cursos e treinamentos, permitindo a inclusão de vídeos, áudios, documentos, SCORM, questionários e outros formatos.
Permitir consultar o tempo de visualização de cada conteúdo (vídeo, áudio, documento etc.) de cada participante.
Permitir a gestão da validade das capacitações, permitindo ações e gerando tarefas para a revalidação dos treinamentos.
Permitir a programação da utilização de salas de treinamento e materiais audiovisuais.
Permitir registrar uma lista de verificação de itens ou atividades necessárias ao treinamento.
Permitir a confirmação da participação dos colaboradores nas sessões de treinamento com a lista de presença em treinamento.
Permitir a gestão e obtenção de relatórios para o controle da frequência dos participantes nos cursos e treinamentos.
Permitir controlar os custos dos treinamentos através dos tipos de custos existentes e configurados.
Permitir avaliar a eficácia do treinamento como um todo e para cada participante.
Permitir consolidar resultados das avaliações dos treinamentos.
Permitir avaliar diversas etapas do treinamento como pré-treinamento, treinamento e pós-treinamento.

Permitir a criação de avaliações configuráveis para as necessidades específicas de cada treinamento.
Permitir que os participantes avaliem os treinamentos realizados, proporcionando melhoria contínua (avaliação de reação).
Permitir múltiplas tentativas aos participantes na avaliação de treinamento utilizando o questionário.
Permitir que os participantes realizem as avaliações e testes em ambiente mobile.
Permitir consultas do histórico de treinamentos, inclusive a nível de custos envolvidos.
Permitir uma visão completa dos treinamentos previstos com o calendário de treinamento.
Permitir a identificação das necessidades de treinamento dos colaboradores da organização através da matriz de levantamento de necessidade de treinamento e desenvolvimento (LNTD).
Permitir o acesso a materiais e conteúdo de forma online aos participantes de treinamentos.
Permitir disponibilizar cursos para inscrição através de portais e locais específicos no sistema.
Permitir disponibilizar um local específico para a gestão das capacitações do colaborador.
Permitir a inscrição pelo próprio usuário em cursos configurados para permitir a auto inscrição, respeitando restrições de segurança.
Permitir que, entre os cursos disponibilizados para autoinscrição, o usuário possa filtrar os cursos identificados como necessidade de treinamento para o exercício da sua função.
Permitir identificar os cursos que são pré-requisitos para outros cursos, para que o aluno siga a ordem correta de execução no treinamento online.
Permitir a criação de trilhas de cursos, que possibilitam ao usuário desenvolver habilidades em uma determinada área de conhecimento, facilitando o aprendizado e permitindo o acompanhamento do progresso realizado.
Permitir identificar, no treinamento online, os conteúdos de visualização obrigatória e o percentual mínimo de visualização dos conteúdos para que o participante encerre o acesso ao conteúdo do treinamento.
Permitir a geração de certificados de treinamentos encerrados.
Permitir personalizar os certificados de treinamentos, escolhendo quais informações irão compor o documento, de acordo com a necessidade da empresa.
Permitir gerar certificados não apenas para os participantes, mas também para os instrutores do treinamento.
Permitir a realização de testes dos treinamentos após acesso ao conteúdo.
Permitir definir um prazo para realização do curso após inscrito.
Permitir restringir o acesso ao conteúdo do treinamento após realizado.
Permitir a definição de turnos por dia de ocorrência de treinamento.
Permitir a avaliação de treinamento apenas por frequência onde a presença do participante é necessária para sua aprovação
Permitir registrar treinamentos a partir das necessidades mapeadas pela organização para considerar quais necessidades devem ser treinadas e, na própria tarefa, selecionar os colaboradores, assim como, planejar as turmas de treinamento.

Permitir a consulta de capacitações do colaborador com visões de treinamento, cursos do perfil e trilhas.

Permitir a aprovação da inscrição de participantes em treinamentos com inscrição pública

### Gestão de questionários

#### REQUISITOS FUNCIONAIS

Permitir a criação de arquivos modelo que poderão ser utilizados como e-mails customizados para os respondentes do questionário.

Permitir a criação de graus de dificuldade que poderão ser utilizados nas perguntas avaliativas.

Permitir a criação de grupos de perguntas para agrupamento das perguntas existentes.

Permitir a criação de tipos de questionário para agrupamento dos questionários existentes.

Permitir a criação de modelos de questionários.

Permitir a criação de um banco de perguntas que possam ser utilizadas posteriormente nos diversos questionários.

Permitir que as perguntas sejam de diferentes tipos, como seleção única, seleção múltipla, matriz, lista, descritivo, data, hora e classificação.

Permitir definir mensagens de introdução e agradecimento do questionário.

Permitir definir que os questionários sejam informativos ou avaliativos através dos modos questionário ou teste.

Permitir separar as perguntas do questionário em seções.

Permitir o planejamento de questionários a fim de definir as perguntas, respondentes e demais configurações do questionário antes de habilitar suas respostas aos respondentes.

Permitir a pré-visualização de perguntas, seções e do questionário como um todo.

Permitir definir se o questionário terá pontuação.

Permitir definir o peso da pergunta para ser utilizado no cálculo da nota final do questionário.

Permitir definir que determinadas perguntas não serão consideradas para a nota final em questionários que permitem pontuação.

Permitir definir uma data específica para encerramento das respostas do questionário.

Permitir definir se as respostas do questionário serão anônimas.

Permitir definir uma equipe responsável pelo preenchimento das respostas do questionário.

Permitir definir se o respondente poderá visualizar um resumo das suas respostas antes de encerrar o questionário.

Permitir definir se o respondente poderá desistir de responder o questionário.

Permitir o envio de questionários para respondentes internos, externos e convidados (que não estejam cadastrados como usuários da plataforma).

Permitir a randomização de perguntas por grupo de perguntas e grau de dificuldade em questionários de modo teste.
Permitir a correção manual ou automática de questionários de modo teste.
Permitir definir um usuário ou uma equipe responsável pela correção manual dos questionários de modo teste.
Permitir definir se a correção manual será anônima.
Permitir definir se o respondente poderá visualizar a correção após finalizar o questionário de modo teste.
Permitir realizar análise crítica do questionário após o encerramento das respostas.
Permitir a estratificação das respostas dos questionários através de relatórios, telas e Analytics.
Permitir a geração de relatórios de respostas individuais do questionário.
Permitir definir expressões condicionais para exibir perguntas de acordo com as respostas de outras perguntas.
Permitir definir perguntas como requeridas para o encerramento da resposta do questionário.
Permitir definir que seja obrigatório o preenchimento de uma observação ao selecionar determinada resposta da pergunta.
Permitir a possibilidade de anexar arquivos ao responder determinada pergunta.

#### Gerenciamento da Estratégia de TI

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir definir visão, missão e valores conforme a estrutura da organização, inclusive a nível departamental.
Permitir desenvolver os objetivos estratégicos com apoio de ferramentas de análise como SWOT e matriz de decisão.
Permitir definir indicadores estratégicos.
Permitir configurações distintas para tratativas de desvios/eventos dos indicadores estratégicos.
Permitir aos usuários construírem o mapa estratégico e monitorar as métricas de desempenho através da utilização de ferramentas gráficas.
Fornecer integração com ferramentas de gerenciamento de portfólio e projetos para dar suporte à implantação das iniciativas estratégicas.

#### Gerenciamento de Portfólio

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir configuração de critérios de avaliação de iniciativas (projetos) para comparação, tais como, alinhamento estratégico, riscos, benefícios planejados.
Permitir a criação de métricas financeiras para avaliar iniciativas, incluindo capital de investimento, orçamento, despesas programadas, NPV ( <i>Net Present Value</i> ), ROI ( <i>Return On Investment</i> ), break-even-point.
Permitir ver o impacto sobre a decisão do seu portfólio, avaliando cenários de investimentos.
Permitir priorização das iniciativas.
Permitir gerar gráficos configuráveis das iniciativas, tais como a bolha, barra e linha.



Permitir criação e pesquisa de artigos em multi-idioma, com controle de revisão e segurança para facilitar a disseminação de conhecimento
Permitir fórum de discussão para auxiliar na avaliação da iniciativa.
Permitir gerir diferentes tipos de portfólios, com diferentes componentes de investimento, cenários e critérios de avaliação.
Fornecer roteiro responsável para a avaliação e aprovação de iniciativas.
Permitir criar um projeto a partir do atendimento da iniciativa.
Permitir acompanhar projetos, tempo, custo e uso do recurso, a partir do atendimento da iniciativa.

### Catálogo de Serviço

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir criar conteúdo para catálogo de serviços e modelos configuráveis para definição de serviço.
Permitir disponibilizar o catálogo de serviços de forma estruturada. Por exemplo: Serviços profissionais (consultoria, suporte); Serviços do negócio (serviços de crédito, folha de pagamento, contas a pagar); Serviços de infraestrutura – (hospedagem de aplicações, serviços de rede);
Fornecer uma visão dos serviços associados às funções de negócio específicas com base no uso ou subscrição. Por exemplo, a habilidade para construir e fornecer uma visão do "Meu Catálogo de Serviços".
Permitir criar regras de negócio definidas pelo usuário, mapeamento do serviço e automação do workflow para o processo de solicitação, revisão e aprovação dos serviços publicados.
Incorporar uma ferramenta de pesquisa para facilitar a busca pelos serviços desejados.
Incluir informação e documentação de instruções.
Permitir integrar o catálogo de serviço com sistemas de gerenciamento de requisições, gerenciamento de incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudança e gerenciamento de ativos.
Permitir ao solicitante acompanhar a situação do atendimento da sua demanda de serviço.

### Gerenciamento do Nível de Serviço (SLM)

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir registrar e gerenciar as metas de nível de serviço (prazos) em termos de alertas, escalonamento e notificações.
Permitir a produção de painéis de desempenho relativo às métricas (prazos) dos serviços e processos.
Permitir avaliar e monitorar a satisfação do solicitante com relação a qualidade do serviço entregue.

### Gerenciamento da Mudança

REQUISITOS FUNCIONAIS
Planejar e gerenciar mudanças em serviços e processos.
Permitir criar, monitorar e acompanhar uma requisição de mudança por todo seu ciclo de vida.

Prover formas de gerenciar os riscos relacionados a mudança.
Possibilitar atribuição de critérios de categorização da mudança.
Permitir fluxo de aprovação de mudanças por pessoas autorizadas.
Permitir uma visualização global de todas as mudanças registradas, independente dos objetos relacionados.

**Gerenciamento de Incidentes**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir registrar, monitorar e acompanhar um registro de incidente em todo seu ciclo de vida.
Permitir criar campos específicos de usuário que suportem diferentes formatos.
Prover uma categorização hierárquica permitindo a identificação de um incidente com um serviço.
Permitir definir prioridade com base em fatores definidos pelo usuário (ex. impacto e urgência) e calculado automaticamente, de acordo com fórmulas pré-definidas.
Permitir um ou mais campos para designar a atividade do registro do incidente para um indivíduo ou grupo funcional.
Modelar o processo de gerenciamento de incidente por meio de ferramenta de modelagem de processo BPMN.
Prover a habilidade de notificar e escalar horizontalmente (mesma função) um incidente para um indivíduo ou grupo funcional com base em regras pré-configuradas.
Prover a habilidade de notificar e escalar verticalmente (superior hierárquico) um incidente para um indivíduo ou grupo funcional com base em regras pré-configuradas.
Prover um ou mais campos para entrada da descrição e sintomas do incidente.
Prover um ou mais campos para a entrada de texto para a investigação de incidentes, histórico e atividades de diagnóstico e resolução.
Automatizar o rápido registro, classificação e associação de um incidente com outros incidentes.
Prover formas para monitorar e acompanhar a situação do incidente desde a detecção/registro até a resposta, designação, resolução e encerramento.
Permitir integrar-se com gerenciamento de requisições, gerenciamento de problemas, gerenciamento de mudanças e gerenciamento de ativos.

**Gerenciamento de Problema**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Registrar, monitorar e acompanhar um registro de problema.
Permitir criar campos específicos de usuário que suportem diferentes formatos.
Permitir abrir um registro de problema diretamente de uma função específica ou a partir de um registro de incidente.
Prover categorização hierárquica permitindo a identificação de um problema com um serviço.

Permitir um ou mais campos para designar a atividade do registro do problema para um grupo ou indivíduo diretamente.
Definir prioridade com base em fatores definidos pelo usuário (ex. impacto e urgência) e calculado automaticamente, de acordo com fórmula definida pelo usuário.
Permitir modelar o processo de gerenciamento de problema por meio de ferramenta de modelagem de processo BPMN.
Prover a habilidade de notificar e escalar horizontalmente (mesma função) um problema para um indivíduo ou grupo de suporte com base em regras pré-configuradas.
Prover a habilidade de notificar e escalar verticalmente (superior hierárquico) um problema para um indivíduo ou grupo de suporte com base em regras pré-configuradas.
O registro de problema deve prover controle de situação do(s) problema(s).
O registro de problema deve prover um ou mais campos para entrada da descrição e sintomas do problema.
Prover ferramentas de análise da causa, tais como: "Ishikawa" e "5 Whys" de forma nativa.
O registro de problemas deve prover um ou mais campos para a entrada da data, hora, e de texto para as atividades da análise da causa, resultados e recomendações.
Permitir definição de ações em tratativa ao problema identificado/analísado.
Prover acesso ao histórico de problemas e dados/informações de erros conhecidos para uso pelo pessoal de suporte durante investigação de incidente e problema.
Permitir integrar-se com Gerenciamento de Requisições, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Mudanças e Gerenciamento de Ativos.
O relatório de um problema deverá exibir a relação de causas, atividades, registros de associação, questões de checklist e anexos.
Possibilitar a inicialização de um processo de problema automaticamente quando o mesmo for um subprocesso de um incidente.

### Gestão de Projetos

REQUISITOS FUNCIONAIS
Trazer em seu conteúdo as melhores práticas na gestão de projetos, programas e portfólios, seguindo as recomendações do PMI, PRINCE2 e outras.
Gerenciar o ciclo de vida do portfólio de projetos sejam eles estratégicos, corporativos ou departamentais.
Gerenciar o ciclo de vida de um projeto, desde a solicitação, incluindo avaliação inicial, seleção de estimativas e propostas de projeto, planejamento, monitoramento, controle (incluindo controle financeiro), execução e encerramento.
Definir um calendário de projeto que reflita as atividades de negócio, dias úteis, dias não úteis e horas de trabalho.
Introduzir e editar atividade básica, custos, recursos e duração da atividade para planejamento de projetos.
Especificar dependências de atividade e marcos de projeto para representar a relação entre atividades e as grandes subdivisões de um projeto.
Apresentar e imprimir calendário do projeto na forma de diagrama de rede e gráfico de Gantt.
Identificar as atividades no caminho crítico.

Introduzir e editar o tempo e custos realizados e dados dos recursos.
Criar, visualizar e imprimir relatórios básicos, como atividades, custo e listagens de recursos.
Desenvolver/Definir Estrutura Analítica do Projeto (EAP).
Permitir o roteamento de projetos para revisão e aprovação por meio de processos de negócio automatizados.
Permitir a aplicação de diferentes processos (fluxos) dependendo do tipo ou origem do projeto.
Permitir a criação de linhas de base do projeto e permitir a comparação de linhas de base com o projeto em andamento.
Manter um repositório de modelos de projetos (templates), contendo atividades e perfis. Estes modelos poderão ser aplicados na criação de um novo projeto – que herdará as características do modelo utilizado.
Permitir a análise de Gerenciamento de Valor Agregado (Earned Value Management – EVM) para os projetos e atividades não vinculadas a projeto.
Permitir o tratamento de programas, projetos, subprojetos, etapas e atividades, gráfico de Gantt integrado e com cronograma interativo.
Vincular projetos a objetivos e indicadores empresariais e setoriais.
Permitir o registro de atividades não vinculadas ao projeto.
Permitir cadastrar tarefas (deliverables) em atividades.
Permitir a definição de dependências entre atividades (do mesmo projeto).
Permitir a definição de atrasos programados (lags) entre atividades.
Permitir importar cronogramas de outros projetos.
Determinar o caminho crítico do projeto.
Registrar encerramento de atividade com indicação de lição aprendida, objetivos e benefícios alcançados.
Permitir definir a data de início e fim das atividades como fixas ou com base no esforço.
Permitir informar o percentual da atividade executada quando da entrada da informação de seu início, fim e esforço.
Permitir designar relacionamentos de datas entre tarefas, por exemplo, início-a-início, início-a-término, término-a-início e término-a-término.
Possuir uma ferramenta de Planilha de Horas (Timesheets), a qual os recursos poderão informar o tempo trabalhado em cada atividade de projeto.
Permitir regras para solicitação e aprovação dos apontamentos de horas.
Gerar a contabilização automática dos custos relativos às horas apontadas, após a aprovação das planilhas de horas.
Possuir uma funcionalidade de gerenciamento de riscos de projetos integrada ao registro do projeto.
Permitir o registro dos riscos identificados nos projetos, contendo a descrição, o proprietário (owner), categorização, probabilidade, severidade, impacto e mitigação.

Possuir uma funcionalidade de gerenciamento de requisições de mudança em projetos integrada ao registro do projeto, estabelecendo uma relação direta entre o projeto e suas requisições de mudança.
Permitir o gerenciamento das requisições de mudança.
Permitir uma matriz de comunicação.
Permitir fóruns de discussão acerca de projetos.
Permitir agendar reuniões, gerar atas e confirmações de presença e assinaturas.
Permitir a qualificação e quantificação dos riscos.
Possuir uma funcionalidade de gerenciamento de problemas de projetos (incidentes, ocorrências, não conformidades), estabelecendo uma relação direta entre o projeto e seus problemas identificados.
Permitir o registro dos problemas identificados nos projetos.
Permitir a qualificação e a determinação do impacto dos problemas.
Permitir o registro das respostas adotadas.
Permitir a divisão de grandes projetos em subprojetos.
Gerenciar a alocação em projetos tanto de recursos humanos como de outros recursos, como materiais e equipamentos.
Permitir a alocação de recursos de diversas áreas funcionais aos projetos.
Disponibilizar uma funcionalidade para a seleção de recursos para o preenchimento de alocações considerando tanto a disponibilidade como o perfil e as habilidades e conhecimentos específicos e competências.
Permitir a gestão de custos planejados e realizados.
Gerar informações comparativas dos custos realizados com os custos planejados e seus componentes.
Permitir o planejamento de compras e aquisições.
Permitir cadastrar ou anexar contratos.

### Business Process Management

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir definir e documentar os processos pelos quais os negócios serão conduzidos.
Automatizar os fluxos de processos de negócio instanciados por um <i>engine</i> .
Definir e documentar os processos de montagem, avaliando o desenvolvimento de produtos e processos em relação à fabricação, montagem, ou desmontagem do item.
Registrar os processos de planejamento da produção, identificando as atividades, tarefas e responsáveis pela manufatura do produto.
Permitir simulação de processos.
Permitir a especificação da qualidade geral do processo.

Permitir a associação de formulários inteligentes com informações pré-populadas.
Permitir incluir informações de validação.
Permitir o monitoramento de processos em tempo real.
Registrar não conformidades, ações corretivas e preventivas relacionadas aos processos, atividades e instâncias.

**Gestão de Fornecedores**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir a identificação de fabricantes e fornecedores.
Permitir visualizar on-line as informações de fabricantes e fornecedores.
Buscar informações de fabricantes e fornecedores através de filtros de consulta, incluindo metadados definidos pelo usuário.
Associar e armazenar documentos e normas relativas aos fabricantes e fornecedores.
Criar hierarquicamente locais de armazenamento e estoque de materiais.
Permitir configurar níveis de estoque.
Permitir configurar pontos de reposição.
Permitir apontar custos de insumos, materiais e matéria-prima.
Permitir adicionar ou excluir fornecedores nos processos envolvidos no desenvolvimento de produto.

**Gestão de Riscos**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir uma abordagem estratégica na identificação dos principais objetivos da organização e dos riscos existentes para o alcance desses objetivos.
Iniciar a documentação no nível estratégico, em camadas acima da associação de todos os riscos e controles nas operações do negócio.
Possuir uma maneira sistemática e estruturada de alinhamento do risco com as estratégias.
Integrar os conceitos de planejamento estratégico, gestão operacional e controles internos.
Permitir a habilidade de desenvolver ou adotar um framework para a gestão de riscos (COSO ERM, ISO 31000 ou outros frameworks similares).
Possuir a habilidade de identificar e avaliar os riscos mais significantes para o alcance dos objetivos e oportunidades.
Possuir relatórios gráficos e com identificações visuais dos objetivos estratégicos e a avaliação dos riscos para cada critério de avaliação.
Mapear os riscos operacionais de acordo com frameworks padrões no mercado como COSO, COBIT ou Basiléia II.

Suportar o mapeamento de riscos de acordo com um framework flexível para garantir uma terminologia e metodologia de acordo com as necessidades da organização.
Focar nos riscos que ocorrem em toda a operação da empresa, não apenas nos financeiros.
Permitir que riscos identificados em um processo específico sejam visualizados e desdobrados através da estrutura do processo.
Permitir o agrupamento de riscos no nível organizacional.
Classificar os riscos de acordo com a severidade para a organização e com a probabilidade da ocorrência no processo.
Monitorar as perdas e penalidades dos processos.
Permitir que os responsáveis pelo processo tenham visibilidade sobre todos os riscos associados ao mesmo.
Permitir a avaliação de risco quantitativa e qualitativa.
Permitir a distribuição das políticas, práticas e regras de gestão de riscos a todos os empregados da organização.
Equipe multidisciplinar para desenvolver, manter e padronizar as políticas e procedimentos de gestão de riscos.
Permitir análise de causa e de tendência para os problemas e perdas.
Suportar o uso de melhores práticas de controle.
Permitir a avaliação dos controles aplicando métodos flexíveis.
Permitir a gestão dos riscos para vários escopos diferentes (projetos, processos, ativos, scorecards).
Oferecer um portal pessoal para acesso à informação personalizada por usuário.

**Conformidade**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir a criação de novos requisitos de conformidade.
Cada programa de avaliação de riscos de conformidade tem seus próprios critérios, respostas possíveis, pontuação e pesos.
Armazenar as consequências (financeiras e não financeiras) da não conformidade com os requisitos.
Possuir a habilidade de criar tarefas ou atividades relacionadas à conformidade para monitorar a responsabilidade e o cumprimento das mesmas.
Possuir a habilidade de relacionar requisitos externos aos programas de conformidade.
Disponer de um workflow flexível para a revisão e aprovação das políticas.
Oferecer um repositório de políticas onde os usuários possuem fácil acesso.
Permitir a verificação se os usuários leram as políticas e regulamentações.
Permitir responder aos riscos padronizadas para eventos de segurança e incidentes de não conformidade.

Permitir o desenvolvimento, manutenção e comunicação de políticas e procedimentos.
Publicar políticas e procedimentos de acordo com as regras da organização.
Suportar treinamentos e avisos de conhecimento de treinamento.
Enviar alertas e notificações periodicamente ou em caso de mudanças.
Permitir avaliar por unidade organizacional a aplicabilidade e a implementação das normas e compliances

**Auditoria**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir fácil acesso a documentos aguardando por revisão.
Permitir a consolidação de todo o processo, incluindo a matriz de riscos e de controles, para cada processo que pode ser atualizado durante as auditorias.
Permitir criação de modelos de auditoria para padronizar agilizar a criação de ocorrências.
Permitir criação de listas de verificação configuráveis (checklists).
Permitir a configuração da frequência de execução das auditorias.
Criar auditorias conforme a necessidade do usuário.
Conduzir auditorias baseadas em controles criando vários projetos de auditoria de diferentes tipos.
Permitir a visualização, através de um portal, das auditorias de sua responsabilidade (usuário logado), assim acompanhamento de ocorrências e incidentes derivados das auditorias em questão.

**Gestão de reunião**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir a classificação de reuniões
Permitir agendar e registrar reuniões informando os participantes, data, hora e assuntos
Permitir que os participantes possam confirmar presença em reuniões
Permitir que os participantes possam visualizar e assinar a ata de reunião
Permitir associar objetos a serem discutidos nas reuniões: Workflow, Problema, Incidente, Solicitação, Artigo, Projeto, Programa, Atividade de projeto e Atividade isolada
Permitir o cancelamento e eliminação de reuniões
Permitir gerar reuniões recorrentes
Permitir enviar convite para os participantes no formato iCalendar
Permitir associar anexos e documentos nas reuniões
Permitir configurar requerimentos de anexo e documentos nas reuniões



Permitir configurar a segurança na reunião
Permitir que os participantes apontem horas em reuniões
Permitir registrar decisões para cada assunto da reunião
Permitir publicar a ata de reunião no Módulo Documento
Permitir agendar reuniões através do Meu calendário e Assistente de agendamento
Integração com o calendário do Outlook e Google Calendar

**Acompanhamento das ações**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir o planejamento de planos de ação a serem associados nas reuniões
Permitir associar uma ação de plano de ação em um assunto da reunião
Permitir acompanhar os planos associados nas reuniões

**Consultas e visualizações**

REQUISITOS FUNCIONAIS
Permitir consultar reuniões
Permitir consultar as ações e planos das reuniões
Permitir consultar tarefas
Permitir consultar meu calendário
Permitir consultar os calendários dos recursos
Permitir a geração de relatório de reunião
Permitir visualizar os dados dos objetos associados nas reuniões
Permitir a consulta de informações por meio da ferramenta de análise integrada a solução Analítico.

**5.9. Comprovação da qualificação técnica das especificações da plataforma**

Todas as especificações técnicas descritas e solicitadas acima, assim como quaisquer outras que venham a ser contempladas na plataforma ofertada, deverão ser comprovadas através de documentação técnica detalhada, no certame licitatório, para análise da equipe técnica da Tecnologia do CONTRATANTE.

Dentre as documentações técnicas a serem apresentadas, solicita-se minimamente as seguintes: requisitos de compatibilidade com sistema operacional, requisitos de compatibilidade com bancos de dados, requisitos técnicos da plataforma, manual contendo os métodos das integrações disponíveis na referida plataforma.

A Contratante reserva-se o direito de conferir as informações prestadas, após a escolha da classificada prévia no certame licitatório, por meio de prova conceito em plataforma de homologação (disponibilizada pela classificada), com o objetivo de realizar a validação das informações prestadas nos documentos citados acima.

Somente após a validação das comprovações das qualificações técnicas, será emitido um parecer da equipe da Tecnologia da informação comunicando a plataforma vencedora.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA**

6.1. O contrato vigorará por 12 (doze) meses, a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado nos termos da Resolução CDN 391/2021.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA – DO REAJUSTE DE PREÇOS**

7.1. Decorridos 12 (doze) meses da data da assinatura do contrato, o seu valor poderá ser reajustado, alcançando a data de formulação da proposta e aplicando-se o índice IGP-M acumulado no período, a requerimento da empresa contratada e caso se verifique hipótese legal que autorize reajustamento.

7.2 Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado em substituição o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

7.3 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente.

#### **CLÁUSULA OITAVA - DA DESIGNAÇÃO DO GESTOR E FISCAL**

8.1 Fica designado a colaboradora Adrielle Araújo dos Santos Bessa, empregada do CONTRATANTE, identificada pela matrícula de nº 230, Gestora do contrato a qual poderá ser contatada através do telefone (68) 3216-2192 ou e-mail: adrielle.santos@ac.sebrae.com.br;

8.2 Fica designado o colaborador Gabriel Botelho da Silva, empregado do SEBRAE/AC, identificado pela matrícula de nº 255, fiscal do contrato, o qual poderá ser contatado através do telefone (68) 3216-2190 ou e-mail: gabriel.silva@ac.sebrae.com.br ;

8.3 Fica designado a colaborador João Paulo de Magalhães, empregado do CONTRATANTE, identificada pela matrícula de nº 256, substituto do contrato, a qual poderá ser contatada através do telefone (68) 3216-2191 ou e-mail: joao.magalhaes@ac.sebrae.com.br;

8.4. Ao Gestor caberá, além de outros atos:

a) Comunicar ao Empresa contratada qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto deste CONTRATO, diligenciando para que as irregularidades ou falhas apontadas sejam plenamente corrigidas.

b) Notificar a contratada quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução do objeto deste CONTRATO, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o CONTRATANTE;

c) Comunicar, por escrito, a contratada, toda e qualquer orientação acerca dos serviços, excetuados; os entendimentos hora determinados pela urgência, que deverão ser confirmados, por escrito, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas úteis;

d) Aplicar as penalidades previstas para o caso de não cumprimento das cláusulas registradas ou aceitar as justificativas apresentadas pela contratada.

e) Ficará facultada ao CONTRATANTE a substituição unilateral do gestor da ata ora designado.

8.5. Ao Fiscal caberá, além de outros atos:

a) Promover ampla fiscalização, sob aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias.

b) Conferir o(s) produto(s) e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo, ainda, sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com CONTRATO.

c) Acompanhar e verificar as cobranças discriminadas em Notas Fiscais/Faturas emitidas pela

Empresa contratada, bem como solicitar esclarecimentos e modificações pertinentes quando os valores cobrados não forem condizentes com os estipulados no contrato.

#### **CLÁUSULA NONA - DO VALOR GLOBAL DO CONTRATO E DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

9.1. O Presente Contrato tem o valor global de R\$ xxxxxx e será pago mensalmente, desde que sejam cumpridos os requisitos estabelecidos neste instrumento.

9.2. O pagamento da instalação e ativação dos serviços (Itens 02 e 03) ocorrerão mediante crédito do valor devido em conta corrente de titularidade da contratada, após a aferição da qualidade da prestação dos serviços executados juntamente com a apresentação de relatório do projeto e nota fiscal acompanhada dos comprovantes de regularidade fiscal (certidão negativa da Receita Federal/INSS, FGTS, Fazenda Estadual e/ou Fazenda Municipal).

9.3. Para os itens com demandas eventuais (Itens 01, 04, 05 e 06), o pagamento ocorrerá após o trâmite de solicitação da execução, prestação do serviço e aferição e aprovação dos serviços executados, mediante crédito do valor devido em conta corrente de titularidade da contratada, após a apresentação de nota fiscal acompanhada dos comprovantes de regularidade fiscal (certidão negativa da Receita Federal/INSS, FGTS, Fazenda Estadual e/ou Fazenda Municipal).

9.3. O pagamento será efetuado mediante crédito em conta bancária indicada pela Contratada, sendo vedado a emissão de boleto bancário para pagamento, bem como emissão de nota fiscal/fatura/boleto com prazo de vencimento e/ou cominação de juros e/ou multas de qualquer natureza.

9.4. Da nota fiscal deverá constar, obrigatoriamente, o número do contrato e o número do Processo Licitatório e sua respectiva modalidade.

9.5. Deverá constar do corpo da nota fiscal texto de isenção de imposto (se houver), e discriminação dos produtos, sob pena de devolução do documento fiscal, sem prejuízo para o CONTRATANTE.

9.6. A nota fiscal deve ser apresentada até o dia 25 de cada mês, exceto no mês de dezembro que haverá um calendário de encerramento a ser informado pela fiscalização da Contrato.

9.7. As notas fiscais/faturas deverão ser emitidas e apresentadas, separadamente por tipo de serviço, acompanhadas da respectiva comprovação.

9.8. O CONTRATANTE reserva-se o direito de não efetuar o pagamento se por ocasião da apresentação da nota fiscal os serviços não estiverem de acordo com as condições pactuadas.

9.9. Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, a nota será devolvida pelo fiscal da contratada e o pagamento ficará pendente até que seja providenciado as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

9.10. Constatada a situação de irregularidade, a contratada será notificada, por escrito, para, num prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularizar a situação ou, no mesmo prazo, apresentar defesa, sob pena de cancelamento do registro.

9.11. O prazo para regularização ou encaminhamento de defesa de que trata o item anterior poderá ser prorrogado uma vez e por igual período, a critério do CONTRATANTE.

9.12. Transcorridos os prazos, o pagamento será efetivado, sem prejuízo da comunicação aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, caso este persista, bem como da adoção das medidas visando a rescisão do Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES**

##### **10.1 Responsabilidades do Contratante**

10.1.1 Providenciar as instruções necessárias ao fiel cumprimento do objeto constante neste contrato.

10.1.2 Proceder a mais ampla fiscalização sobre o fiel cumprimento do objeto, sem prejuízo da responsabilidade da contratada.

10.1.3 Exigir o cumprimento de todos os itens deste instrumento, segundo suas especificações e prazos.

10.1.4 Efetuar os pagamentos das Notas Fiscais/Faturas devidas à contratada, de acordo com o estabelecido neste contrato.

10.1.5 Arcar com eventuais custos de passagens e diárias, caso haja necessidade do contratado executar alguma tarefa presencial.

10.1.6 Notificar a empresa contratada quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução do objeto do contrato, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o CONTRATANTE.

## 10.2 Responsabilidades da Contratada

10.2.1 Executar o objeto do presente instrumento nas condições e prazos estabelecidos seguindo orientações do CONTRATANTE.

10.2.2 Manter entendimento com o Fiscalização/Gestão do CONTRATANTE objetivando evitar interrupções ou paralisações durante o cumprimento de todos os itens deste instrumento.

Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre o objeto do contrato.

10.2.3 Atender às determinações da Fiscalização/Gestão do CONTRATANTE e providenciar a imediata correção das deficiências apontadas pela fiscalização quanto do cumprimento de todos os itens deste Contrato.

10.2.4 Assumir total e exclusiva responsabilidade pelo integral atendimento de toda a legislação aplicável ao fornecimento de que trata o presente Contrato;

10.2.5 Comprovar, a qualquer momento, o pagamento dos tributos que incidirem sobre as aquisições.

10.2.6 Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços ou da relação mantida com o CONTRATANTE.

Cumprir integralmente o Código de Ética do Sistema SEBRAE, que pode ser acessado por meio do Seguinte link:

<http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Código%20de%20Ética%20do%20Sistema%20Sebrae9.10.2017.pdf>

10.2.7 Fornecer os serviços de acordo com as especificações e condições contidas neste CONTRATO.

10.2.8 Prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos técnicos do CONTRATANTE, atendendo de imediato as reclamações.

10.2.9 Manter, durante toda a vigência do Contrato compatibilidade com as obrigações assumidas e com todas as condições de habilitação - regularidade fiscal, jurídica e qualificação exigidas na contratação.

10.2.10 Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE, ou a terceiros, decorrentes de atos praticados na execução do fornecimento dos serviços.

10.2.11 Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o CONTRATANTE.

10.2.12 Prestar os serviços de suporte técnico sempre que demandado pela Gestão/Fiscalização do CONTRATANTE.

10.2.13 Fornecer mão de obra especializada para execução do objeto.

10.2.14 Não subcontratar ou transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto demandado.

Responsabilizar por todos os equipamentos e instrumentos necessários para prestação dos serviços.

10.2.15 Responsabilizar-se perante o CONTRATANTE e/ou terceiros, por danos ou prejuízos causados durante a execução do objeto, por dolo ou culpa de seus profissionais ficando obrigada a promover o devido ressarcimento ao erário a preços atualizados, dentro do prazo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento de notificação pela Gestão do CONTRATANTE, sob pena de ter o valor apurado descontado na próxima fatura, sem prejuízo das demais sanções e responsabilidades cabíveis.

## CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DAS PRÁTICAS ANTICORRUPÇÃO

11.1. As partes concordam que executarão as obrigações contidas neste contrato de forma ética e de acordo com os princípios aplicáveis ao Sistema SEBRAE previstos no artigo 2º do RLCS.

11.2. A CONTRATADA assume que é expressamente contrária à prática de atos que atentem contra o patrimônio e a imagem da CONTRATANTE.

11.3. Nenhuma das partes poderá oferecer, dar ou se comprometer a dar a quem quer que seja ou aceitar ou se comprometer a aceitar de quem quer que seja, tanto por conta própria quanto através de outrem, qualquer pagamento, doação, compensação, vantagens financeiras ou não financeiras ou benefícios de qualquer espécie que constituam prática ilegal ou de corrupção sob as leis de qualquer país, seja de forma direta ou indireta quanto objeto deste contrato, ou de outra forma que não relacionados a este contrato, devendo garantir, ainda, que seus prepostos e colaboradores ajam da mesma forma.

11.4. As partes se comprometem a estabelecer, de forma clara e precisa, os deveres e as obrigações de seus agentes e/ou empregados em questões comerciais, para que estejam sempre em conformidade com as leis, as normas vigentes, e as determinações deste contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

Os critérios sobre conduta e dosimetria na aplicação da penalidade de impedimento de licitar e contratar previstas nos **artigos 34 e 35 da Resolução CDN nº. 391/2021**, serão efetivados considerando a necessidade de instrução processual administrativa com adequação entre meios e fins, com vedação a imposição de obrigações, restrições e sanções em medida superior àquelas estritamente necessárias:

12.1. Nas contratações promovidas pelo CONTRATANTE é obrigatória a instauração de procedimento administrativo para a aplicação das respectivas sanções, quando da ocorrência das condutas a seguir relacionadas:

I - não assinar o contrato ou não aceitar/retirar o instrumento equivalente, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo período de 4 (quatro) meses;

II - deixar de entregar documentação exigida:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo período de 2 (dois) meses;

III - fazer declaração falsa ou apresentar documentação falsa:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo período de 24 (vinte e quatro) meses;

IV - ensejar o retardamento da execução do objeto:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo período de 4 (quatro) meses;

V - não manter a proposta:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo período de 4 (quatro) meses;

VI - falhar na execução do contrato:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo período de 12 (doze) meses;

VII - fraudar na execução do contrato:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo período de 12 (doze) meses;

VIII - comportar-se de modo inidôneo:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo período de 24 (vinte e quatro) meses; e

IX - cometer fraude fiscal:

Pena - impedimento do direito de licitar e contratar com o Sistema SEBRAE pelo período de 24 (vinte e quatro) meses;

Parágrafo único - Para os fins desta cláusula, considera-se:

I - retardar a execução do objeto qualquer ação ou omissão da CONTRATADA que prejudique o bom andamento da execução contratual, que evidencie tentativa de indução a erro no julgamento ou que atrase a assinatura do contrato;

II - não manter a proposta, a ausência de seu envio, bem como a recusa do envio de seu detalhamento, quando exigível;

III - falhar na execução contratual o inadimplemento grave ou inescusável de obrigação assumida pela CONTRATADA;

IV - fraudar na execução contratual a prática de qualquer ato destinado à obtenção de vantagem ilícita, induzindo ou mantendo em erro o CONTRATANTE; e

V - comportar-se de modo inidôneo, a prática de atos direcionados a prejudicar a gestão do contrato, tais como a fraude, indução deliberada a erro no julgamento, prestação falsa de informações, apresentação de documentação com informações inverídicas, ou que contenha emenda ou rasura, destinados a prejudicar a veracidade de seu teor original.

12.2. As sanções previstas nos incisos I a IX do item 12.1 poderão ser majoradas em 50% (cinquenta por cento), para cada agravante, até o limite de 24 (vinte e quatro) meses, em decorrência do seguinte:

I - quando restar comprovado que a CONTRATADA tenha registro no Sistema SEBRAE de penalidade aplicada em decorrência da prática de qualquer das condutas tipificadas no subitem acima, nos 12 (doze) meses que antecederam o fato em decorrência do qual será aplicada a penalidade;

II - quando restar comprovada a impossibilidade de atendimento ao estabelecido;

III - quando a CONTRATADA, deliberadamente, não responder às diligências destinadas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo; ou

IV - quando restar comprovado que a CONTRATADA tenha prestado declaração falsa de que é beneficiária do tratamento diferenciado concedido em legislação específica.

12.3. As penas previstas nos incisos I, II, IV e V do item 12.2 poderão ser reduzidas em 50% (cinquenta por cento), uma única vez, após a incidência do previsto no item 12.3, quando não tenha havido nenhum dano ao CONTRATANTE, em decorrência de qualquer das seguintes atenuantes:

I - a conduta praticada tenha sido, desde que devidamente comprovada, decorrente de falha escusável do contratado;

II - a conduta praticada seja decorrente da apresentação de documentação que contenha vícios ou omissões para os quais não tenha contribuído, ou que não sejam de fácil identificação, desde que devidamente comprovado; ou

III - a conduta praticada seja decorrente da apresentação de documentação que não atendeu às exigências do edital, no âmbito da licitação, desde que reste evidenciado equívoco em seu encaminhamento e a ausência de dolo.

12.4. A penalidade a que se refere o inciso II do item 12.1 será afastada quando a entrega da documentação ocorrer fora dos prazos estabelecidos, desde que não tenha acarretado prejuízos ao CONTRATANTE, observando-se ainda, cumulativamente, que:

I - a documentação entregue esteja correta e adequada ao que fora solicitado;

II - o eventual atraso no cumprimento dos prazos não seja superior a sua quarta parte;

III - não tenha ocorrido nenhuma solicitação de prorrogação dos prazos;

IV - não tenha ocorrido nenhuma hipótese de agravantes prevista no item 12.1; e

V - a CONTRATADA faltosa não tenha sofrido registro de penalidade no Sistema SEBRAE em decorrência da prática de quaisquer condutas tipificadas na presente norma em procedimentos licitatórios ou em contratações ocorridas nos 12 (doze) meses que antecederam o fato em razão do qual será aplicada a penalidade.

12.5. Quando a ação ou omissão da CONTRATADA ensejar o enquadramento de concurso de condutas, aplicar-se-á a pena mais grave.

12.6. **A aplicação das penas previstas no contrato, não exclui as sanções determinadas na legislação vigente, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, inclusive por perdas e danos causados ao CONTRATANTE.**

12.7. Na apuração dos fatos, o contratante atuará com base no princípio da boa-fé objetiva, assegurando a contratada a ampla defesa e o contraditório, o direito de juntar todo e qualquer meio de prova necessário à sua defesa, podendo, inclusive, requerer diligências.

Parágrafo único – O CONTRATANTE formará sua convicção com base na livre apreciação dos fatos e condutas praticadas, devendo, quando necessário, promover diligências para a apuração da veracidade das informações e provas apresentadas pela defesa.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESILIÇÃO**

13.1. O instrumento contratual poderá ser rescindido unilateralmente, mediante denúncia notificada à outra parte, conforme prevê o art. 473 do Código Civil, com a antecedência de 30 (trinta) dias consecutivos.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DA PROTEÇÃO DE DADOS**

14.1 A CONTRATADA, por si, seus colaboradores ou prepostos, obriga-se, a atuar no presente Contrato em conformidade com a Legislação vigente sobre proteção de dados relativos a uma pessoa física (“Titular”) identificada ou identificável (“Dados Pessoais”) e as determinações de órgãos reguladores/fiscalizadores sobre a matéria.

§1º A CONTRATADA seguirá as instruções recebidas pelo CONTRATANTE em relação ao tratamento dos Dados Pessoais, além de observar e cumprir as normas legais vigentes aplicáveis, devendo a contratada garantir sua licitude e idoneidade, sob pena de arcar com as perdas e danos que eventualmente possa causar, sem prejuízo das demais sanções aplicáveis.

§2º A CONTRATADA deverá corrigir, completar, excluir e/ou bloquear os Dados Pessoais, caso seja solicitado pelo CONTRATANTE.

§3º A CONTRATADA deverá notificar o Encarregado de Proteção de Dados do CONTRATANTE sobre as reclamações e solicitações dos Titulares de Dados Pessoais originadas em virtude de Tratamento de Dados Pessoais fruto deste Contrato, bem como tratar todos os Dados Pessoais como confidenciais.

§4º A CONTRATADA, por seus colaboradores ou prepostos, compromete-se a tratar todos os Dados Pessoais como confidenciais, exceto se já eram de conhecimento público sem qualquer contribuição da CONTRATADA, ainda que este Contrato venha a ser resolvido e independentemente dos motivos que derem causa ao seu término ou resolução.

§5º A CONTRATADA compromete-se a adotar medidas, ferramentas e tecnologias necessárias para garantir a segurança dos dados e cumprir com suas obrigações, sempre considerando o estado da técnica disponível e o nível de segurança necessário.

I. A CONTRATADA deverá cumprir com os requisitos das medidas de segurança técnicas e organizacionais para garantir a confidencialidade por meio de pseudonimização ou criptografia dos Dados Pessoais, inclusive no seu armazenamento e transmissão.

II. A CONTRATADA compromete-se a utilizar tecnologias visando à proteção das informações em todas as comunicações com compartilhamentos de Dados Pessoais pela contratada ao CONTRATANTE.

III. A CONTRATADA deverá manter registro das operações de tratamento de Dados Pessoais que realizar, bem como implementar medidas técnicas e organizacionais necessárias para proteger os dados contra a destruição, acidental ou ilícita, a perda, a alteração, a comunicação ou difusão ou o acesso não

autorizado, além de garantir que o ambiente (seja ele físico ou lógico) utilizado por ela para o tratamento de Dados Pessoais sejam estruturados de forma a atender os requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança e aos princípios gerais previstos em Lei e às demais normas regulamentares aplicáveis.

§6º A CONTRATADA deverá realizar o registro de todas as atividades realizadas em seus sistemas/ambientes (“Registros”) que realizem tratamento de Dados Pessoais sob determinação do CONTRATANTE, de modo a permitir a identificação de quem as realizou.

§7º A CONTRATADA somente poderá subcontratar qualquer parte dos Serviços que envolvam o tratamento de Dados Pessoais para um ou mais terceiros (“Suboperadores”) mediante consentimento prévio e por escrito do CONTRATANTE. Neste caso, a CONTRATADA deverá celebrar um contrato escrito com o Suboperador para (i) obrigar o Suboperador às mesmas obrigações impostas por este Contrato em relação à contratada, no que for aplicável aos Serviços subcontratados, (ii) descrever os Serviços subcontratados e (iii) descrever as medidas técnicas e organizacionais que o Suboperador deverá implementar.

§8º A CONTRATADA deverá monitorar, por meios adequados, sua própria conformidade e a de seus funcionários e Suboperadores com as respectivas obrigações de proteção de Dados Pessoais em relação aos Serviços e deverá fornecer ao CONTRATANTE relatórios sobre esses controles sempre que solicitado por ela.

§9º A CONTRATADA deverá notificar o CONTRATANTE em até 24h (vinte e quatro) horas (i) de qualquer não cumprimento (ainda que suspeito) das disposições legais relativas à proteção de Dados Pessoais; (ii) de qualquer descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento dos Dados Pessoais; (iii) de qualquer violação de segurança na CONTRATADA ou nos seus Superadores; (iv) de qualquer exposições ou ameaças em relação à conformidade com a proteção de Dados Pessoais; (v) ou em período menor, se necessário, de qualquer ordem de Tribunal, autoridade pública ou regulador competente.

§10º A CONTRATADA compromete-se a auxiliar o CONTRATANTE:

I. com a suas obrigações judiciais ou administrativas, de acordo com a Lei de Proteção de Dados Pessoais aplicável, fornecendo informações relevantes disponíveis e qualquer outra assistência para documentar e eliminar a causa e os riscos impostos por quaisquer violações de segurança; e

II. no cumprimento das obrigações decorrentes dos Direitos dos Titulares dos Dados Pessoais, principalmente por meio de medidas técnicas e organizacionais adequadas.

§11º O presente Contrato não transfere a propriedade ou controle dos dados do CONTRATANTE ou dos seus clientes, inclusive Dados Pessoais, para a CONTRATADA (“Dados”). Os Dados gerados, obtidos ou coletados a partir da prestação dos Serviços ora contratados são e continuarão de propriedade do CONTRATANTE, inclusive sobre qualquer novo elemento de Dados, produto ou subproduto que seja criado a partir do tratamento de Dados estabelecido por este Contrato.

§12º Todo e qualquer tratamento de dados fora do Brasil, depende de autorização prévia e por escrito da CONTRANTE;

§13º Sempre que Dados ou Registros forem solicitados pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, esta deverá disponibilizá-los em até 48 (quarenta e oito) horas, podendo ser em menor prazo nos casos em que a demanda judicial, a norma aplicável ou o pedido de autoridade competente assim o exija. Caso a CONTRATADA receba diretamente alguma ordem judicial para fornecimento de quaisquer Dados, deverá comunicar ao CONTRATANTE antes de fornecê-los, se possível.

§14º O CONTRATANTE não autoriza a usar, compartilhar ou comercializar quaisquer eventuais elementos de Dados, produtos ou subprodutos que se originem, ou sejam criados, a partir do tratamento de Dados estabelecido por este contrato.

§15º A CONTRATADA se compromete a devolver todos os Dados que vier a ter acesso, em até 30 (trinta) dias, nos casos em que (i) o Contrato for rescindido; ou (ii) com o término do presente Contrato. Em adição,



a CONTRATADA não deve guardar, armazenar ou reter os Dados por tempo superior ao prazo legal ou necessário para a execução do presente Contrato.

§16º Caso os Dados da CONTRATADA estejam contidos em um banco de Dados, além de restituir este banco de Dados de inteira propriedade do CONTRATANTE em qualquer hipótese de extinção deste instrumento, a CONTRATADA deverá remeter em adição o dicionário de dados que permita entender a organização do banco de Dados, em até 10 (dez) dias ou em eventual prazo acordado entre as Partes.

§17º Fica assegurado ao CONTRATANTE, nos termos da lei, o direito de regresso em face da CONTRATADA diante de eventuais danos causados por esta em decorrência do descumprimento das obrigações aqui assumidas em relação a Proteção dos Dados.

§18º A CONTRATADA, sempre que tiver dúvidas ou necessidades de esclarecimentos, bem como solicitações específicas, em relação ao tratamento de seus dados pessoais, pode buscar entrar em contato com o Encarregado de Proteção de Dados Pessoais do CONTRATANTE (dpo@ac.sebrae.com.br).

§19º A CONTRATADA reconhece e aceita que o CONTRATANTE tem o direito de realizar auditoria, por si ou por terceiro indicado pelo CONTRATANTE, de forma presencial ou remota com a finalidade de verificar a conformidade da contratada quanto à legislação de proteção de dados aplicável.

§20º O CONTRATANTE terá o direito de acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar a conformidade da contratada com as obrigações de Proteção de Dados Pessoais, sem que isso implique em qualquer diminuição de responsabilidade que a CONTRATADA possui perante a Lei e este Contrato.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOS VINCULOS E ENCARGOS**

15.1. Em razão do presente Contrato não haverá vínculo empregatício entre o pessoal da Contratada e o contratante, sendo de inteira responsabilidade da contratada o recolhimento de todos os encargos de natureza fiscal, trabalhista e previdenciários incidentes sobre a execução dos serviços.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

16.1. Conforme dispõe o artigo 42 da Resolução CND nº. 391/2021:

“Não poderão participar de licitações nem contratar com o Sistema SEBRAE:

I – Empregado, dirigente ou membro dos Conselhos Deliberativos e Fiscais de suas respectivas unidades federativas;

II – Pessoas jurídicas que tenham em seus quadros societários ou sejam constituídas por empregado, dirigente ou membro dos Conselhos Deliberativos e Fiscais de suas respectivas unidades federativas;

III – Pessoas jurídicas que tenham assento nos Conselhos Deliberativos e Fiscais de suas respectivas unidades federativas.

§ 1º. A pessoa jurídica que tenha como sócio ou titular ex-empregado, não poderá prestar serviços para o respectivo SEBRAE Gerenciador do Registro de Preço do ex-empregado, mantes do decurso do prazo de 18 (dezoito) meses, contados a partir da respectiva demissão ou desligamento, exceto se os referidos sócios ou titulares forem aposentados.

§ 2º A pessoa jurídica que tenha como sócio ou titular ex-dirigente ou ex-membro dos Conselhos Deliberativos e Fiscais, não poderá prestar serviços para o SEBRAE de sua respectiva unidade federativa, antes do decurso do prazo mínimo de quarentena de 60 (sessenta) dias, contados a partir do respectivo desligamento.

§ 3º As vedações previstas no inciso III não se aplicam ao Instituto Euvaldo Lodi (IEL) e aos Serviços Sociais Autônomos.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DAS ALTERAÇÕES**

17.10 contrato poderá ser alterado por meio de Termos Aditivos e Apostilamentos, objetivando promover os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários.

Pública



## COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 15/2023

17.2 Os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias no objeto do contrato estão limitados a 25% (vinte e cinco por cento) do valor do contrato.

17.3 Mediante acordo entre as partes poderá haver supressão superior a 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial do contrato.

### CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

**Atividade:** Gestão em TI e Comunicação

**Ação:** Suporte Operacional

**Natureza de despesa:** Serviços Técnicos Especializados

**Fonte de Recurso:** CSO

Rio Branco/AC, XX de xxxxx de 2023.

ASSINADO ELETRONICAMENTE:

Pelo CONTRATANTE

Diretor-Superintendente

Diretor de Administração e Finanças

Pela CONTRATADA

### TESTEMUNHAS:

Nome: .....

C.P.F.: .....

Nome: .....

C.P.F.: .....

Pública



## COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO



PREGÃO ELETRÔNICO Nº. 15/2023

### 20. ANEXO VII – REGULAMENTAÇÃO

**20.1** Resolução CDN 391/2021 – Regulamento de Licitações e Contratos do Sistema SEBRAE;

**20.2** Resolução CDN nº 294/2018 - Tratamento diferenciado para ME, EPP e MEI nas licitações do Sistema SEBRAE;

**20.3** Código de Ética do Sistema SEBRAE.